

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas



Tesis

**LA GESTIÓN DE COMPRA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UGEL N° 301 CANGALLO
AYACUCHO**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Presentados por:

YOLANDA GARCÍA RUMISONCCO

Lima – Perú - 2019

DEDICATORIA

A mi Familia con Amor

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades y docentes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por sus conocimientos impartidos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de tablas.....	vii
Índice de Gráficos	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problema de la Investigación	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3 Justificación	4
1.4 Objetivo General y Específicos.....	4
1.4.1 Objetivos Específicos.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Investigaciones.....	6
2.2. Bases Teóricas	8
2.2.1. Gestión	8
2.2.1.1. Gestión de Compras.....	9
2.2.1.2. Gestión de Calidad.....	11
2.2.2. Gestión Pública	13
2.2.3. Gestión de Compras del Estado	14
2.2.4. Planeamiento Estratégico.....	15
2.2.4.1. Sistema de Planeamiento Estratégico	17
2.2.5. Planificación.....	18
2.2.6. Presupuesto	19

2.2.7.	Presupuesto Público	20
2.2.8.	Control	22
2.2.8.1.	Sistema Nacional de Control	24
2.2.9.	Fidelización.....	25
2.2.10.	Administración	25
2.2.11.	Teorías de la Administración.....	27
2.2.12.	Administración Pública	29
2.2.13.	Diferencias entre la Administración Pública y Privada.....	30
2.2.14.	Sistema de Administración del Estado	31
2.2.15.	Compras en el Estado	32
2.2.16.	Equipos informáticos.....	32
2.2.16.1.	Sistemas Informáticos	32
2.2.17.	Satisfacción del Usuario	33
2.2.18.	Calidad.....	34
2.2.18.1.	Principios Básicos de Calidad.....	37
2.2.19.	Capacitación	38
2.3.	Marco Legal.....	39
2.4.	Glosario de términos	40
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		42
3.1.	Hipótesis General.....	42
3.2.	Hipótesis Específicas	42
3.3.	Identificación de las Variables.....	42
3.4.	Definición Operacional de las Variables	43
3.5.	Matriz de consistencia.....	44
CAPITULO IV: METODOLOGÍA		45
4.1	Tipo de Investigación.....	45
4.2	Diseño de Investigación.....	45
4.3	Unidad de análisis	46
4.4	Población	46
4.5	Muestra	46
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48

4.6.1	Técnicas de Recolección de Datos	48
4.6.2	Instrumentos.....	48
4.7	Procesamiento de Datos.....	48
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS		49
5.1.	Presentación	49
5.1.1.	Resultados de la encuesta aplicada	50
5.2.	Prueba de las Hipótesis	72
5.3.	Discusión de resultados.....	80
CONCLUSIONES		82
RECOMENDACIONES		83
Bibliografía		84
Anexos		91
Cuestionario		92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Percepción de los usuarios	50
Tabla N° 02: Gestión de compras	51
Tabla N° 04: Presupuesto de compras	52
Tabla N° 03: Planeamiento de compras	53
Tabla N° 05: Control en la Compra	54
Tabla N° 06: Talento Humano.....	55
Tabla N° 07: Satisfacción del usuario	56
Tabla N° 08: calidad de los servicios	57
Tabla N° 09: Utilización de equipos informáticos	58
Tabla N° 10: Resistencia al cambio	59
Tabla N° 11: Recurso Humano en el desarrollo de las actividades	60
Tabla N° 12: Calidad de la comunicación	61
Tabla N° 13: Nivel de la comunicación externa	62
Tabla N° 14: Identificar la Percepción del clima laboral	63
Tabla N° 15: Nivel Conformidad de los usuarios.....	64
Tabla N° 16: Fidelización de los Usuarios	65
Tabla N° 17: Reducción de los Reclamos	66
Tabla N° 18: Nivel de colaboración de los empleados	67
Tabla N° 19: Valores Éticos	68
Tabla N° 20: Nivel de Liderazgo.....	69
Tabla N° 22: Calidad y Atención al Usuario	70
Tabla N° 22: Éxito de la organización.....	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Percepción de los usuarios	50
Gráfico N° 02: Gestión de compras	51
Gráfico N° 04: Presupuesto de compras.....	52
Gráfico N° 03: Planeamiento de compras	53
Gráfico N° 05: Control en la Compra	54
Gráfico N° 06: Talento Humano	55
Gráfico N° 07: Satisfacción del usuario	56
Gráfico N° 08: calidad de los servicios	57
Gráfico N° 09: Utilización de equipos informáticos	58
Gráfico N° 10: Resistencia al cambio	59
Gráfico N° 11: Recurso Humano en el desarrollo de las actividades.....	60
Gráfico N° 12: Calidad de la comunicación.....	61
Gráfico N° 13: Nivel de la comunicación externa	62
Gráfico N° 14: Identificar la Percepción del clima laboral	63
Gráfico N° 15: Nivel Conformidad de los usuarios.....	64
Gráfico N° 16: Fidelización de los Usuarios	65
Gráfico N° 17: Reducción de los Reclamos	66
Gráfico N° 18: Nivel de colaboración de los empleados	67
Gráfico N° 19: Valores Éticos.....	68
Gráfico N° 20: Nivel de Liderazgo.....	69
Gráfico N° 22: Calidad y Atención al Usuario.....	70
Gráfico N° 22: Éxito de la organización	71

PRESENTACION

La Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 ha instituido en su reglamento de grados y títulos para obtener el título de Licenciada en Administración, es necesario la presentación y sustentación de un trabajo de investigación denominada tesis.

En concordancia a lo señalado se pone en consideración para la evaluación, la tesis titulada “La Gestión de Compra de Equipos Informáticos y la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho”.

La presente investigación, es de tipo básico y un diseño no Expost-Facto, la cual está estructurada en cinco capítulos; con aspectos teóricos, que sustentan el estudio realizado.

Esperando que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan profundizar el problema de esta investigación referente a la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la Gestión de Compras de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, el tipo de investigación fue básica y un diseño Expost-Facto, la población objeto estuvo constituida por 653 docentes de la UGEL N° 301, y al calcular el tamaño de la muestra se trabajó finalmente con 242 personas. El instrumento utilizado es el cuestionario la que constó de 22 ítems de tipo cerrado, los que se vaciaron en tablas y gráficos en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con la interpretación de los resultados, que finalmente nos ha permitido contrastar las hipótesis. La prueba estadística utilizada fue chi cuadrado y el margen de error utilizado fue 0.05.

Finalmente se concluyó que la Gestión de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 25.29, lo que indica que es mayor al valor de 21.026 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

Palabras Clave: Gestión de Compras, Planeamiento, Presupuesto, Control, Satisfacción de los Usuarios.

ABSTRACT

The investigation had to determine how the Computer Equipment Purchasing Management influences the User Satisfaction in the UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, the type of investigation was basic and a Expost-Facto design, the target population consisted of 653 Teachers of the UGEL N° 301, and when calculating the size of the sample finally worked with 242 people. The instrument used is the questionnaire which consisted of 22 items of closed type, which were emptied into tables and graphs where the frequencies and percentages were calculated, complemented by the interpretation of the results, which finally allowed us to contrast the hypotheses. The statistical test used was chi square and the margin of error used was 0.05.

Finally, it was concluded that the Computer Equipment Purchasing Management positively influences User Satisfaction in UGEL No. 301 Cangallo Ayacucho, because the result of the statistic has a value of 25.29, which indicates that it is greater than the value of 21,026, which is the chi squared distribution criterion so the null hypothesis is rejected.

Keywords: Purchasing Management, Planning, Budget, Control, User Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la Gestión de Compra de Equipos Informáticos y La Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, gestión involucra a la administración del capital de una organización, el cual va planificar, organizar, presupuestar y controlar las actividades que se realicen en la organización para poder satisfacer las necesidades de los usuarios, cuando se habla de calidad incluye las características de un producto y/ o servicio que permiten satisfacer las necesidades del usuario. Calidad tiene dos definiciones siendo la más aceptada, la que cumple con las especificaciones técnicas del producto o servicios y satisfaga al cliente. Actualmente uno de los paradigmas de la gestión pública es prestar sus servicios con calidad, lo que implica que por este plus se tenga que pagar.

Esta investigación consta de cinco capítulos, los cuales son:

En el Capítulo I, describimos la situación problemática del trabajo de investigación, planteamos el problema general y los problemas específicos, la justificación teórica y práctica, así mismo formulamos el objetivo general y los objetivos específicos.

En el Capítulo II, detallamos los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco legal sobre los cuales sustentamos el trabajo de investigación, así como su respectivo glosario de términos.

En el Capítulo III, se plantea y formula la hipótesis general y las hipótesis específicas, como también la identificación y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV, definimos la metodología de la investigación, en donde establecemos el tipo y diseño de la investigación, la unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño y la selección de la muestra, las técnicas de recolección de datos y finalmente el procesamiento y el análisis de datos. De esta manera se ofrece una idea clara sobre la forma en la cual hemos trabajado para obtener los resultados finales.

En el Capítulo V, Resultados, mediante el análisis e comentario de resultados, la prueba de la hipótesis y la discusión de los resultados en función de los objetivos.

En la última parte del trabajo presentamos las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

Desde principios del año 2000, uno de los principales objetivos de los gobiernos, ha sido mejorar la educación del país, para tal efecto se han promulgado una serie de normas legales como: La Ley General de Educación, Acreditación, Licenciamiento y Ley Universitaria.

Las Políticas Públicas, se han orientado a priorizar la reducción de la pobreza, cuyos indicadores en educación como el analfabetismo, deserción escolar, asistencia escolar se han ido mejorando, debido a la inversión pública en mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de colegios y escuelas, así como mejorando los niveles remunerativos de los profesores.

A partir del año 2008, en el Perú ha implementado la Gestión por Resultados, cuyos principios fundamentales son la eficiencia y la eficacia, la primera significa utilizar óptimamente los recursos y la segunda cumplir los objetivos en las fechas previstas.

La Gestión Pública, se basa en los Sistemas Administrativos, siendo el principal el Sistema de Planeamiento Estratégico el que fue reactivado en el año 2008.

El Sistema de Planeamiento considera tres tipos de planes: Estratégico, Concertado y Planes Operativos (anuales).

En los planes deben ser considerados las actividades o proyectos que van a ser ejecutados, para ello se debe asignar los fondos correspondientes en el presupuesto.

La Dirección Regional de Educación es un Órgano de Línea del Gobierno Regional de Ayacucho y sus actividades o proyectos están plasmados en los Planes Estratégicos y Operativos, se incluye la adquisición de equipos informáticos que serán utilizados por los docentes de la Región, así como por el personal administrativo de la UGEL y de los Colegios. Esta decisión de compra se realiza sin haber efectuado un estudio sobre las reales necesidades y sobre todo las características de equipos que reflejen como se van a utilizar.

Siendo prioritario la modernización de la Educación según el Plan Bicentenario, la Dirección Regional de Educación programo la adquisición de equipos informáticos para los colegios y escuelas de la Región Ayacucho, y por ende está incluida la provincia de Cangallo.

Los Usuarios de los equipos informáticos son los profesores y personal administrativo de los Colegios de la UGEL N° 301 de la provincia de Cangallo Ayacucho, a quienes no se le consulta sobre las características que deben tener los equipos informáticos y tampoco intervienen en la gestión de compra, lo que está a cargo del comité de adquisiciones de la Dirección Regional de Educación. Los usuarios quien utilizan los equipos informáticos solo se limitan a recepcionarlo y en muchos casos los equipos son inadecuados para la labor que se realiza, ya que no tienen los programas que actualmente se utilizan.

Hay casos en los cuales los equipos informáticos no están de acuerdo a las necesidades de los usuarios (profesores) y en otros la calidad de equipos no son suficientes para atender a todos los colegios, por ello es necesario que las compras sean planificadas de acuerdo a las necesidades de los usuarios y sean presupuestadas de acuerdo al valor del mercado para que cuando se realice la gestión de compras no existan ningún tipo de problemas.

Otro de los problemas es que la Oficina de Control Interno (OCI) de la Dirección Regional de Ayacucho no realiza controles oportunos que nos permitan retroalimentar el proceso de adquisición de los equipos informáticos ya que se han encontrado casos que los equipos tienen diferentes características a lo que se especifica con las órdenes de compra y otros tenían fallas, que se tienen que informar al proveedor, por eso consideramos importante el control, que se realice en forma permanente para detectar problemas y corregirlos para satisfacer a los usuarios bajo los principios de Administración, es importante dar énfasis a la Dirección, en las compras de los equipos informáticos, ya que de esta dependerá la calidad de los equipos y a su vez repercute en la calidad de servicios de la UGEL N° 301 de la provincia de Cangallo Ayacucho.

De todo lo expuesto hemos encontrado los siguientes problemas.

1.2 Problema de la Investigación

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la Gestión de Compras de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿En qué medida el Planeamiento de Compra de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
- b. ¿En qué medida la Dirección de Compras de equipos informática influye en la calidad de servicios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

- c. ¿En qué medida el Control en la Compra de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

1.3 Justificación

Justificación Teórica: se ha verificado que la adquisición de equipos informáticos influye en la satisfacción de los usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, lo que servirá.

Justificación Práctica: se desarrolló partiendo de las deficiencias que se observó en la UGEL Cangallo, donde los equipos de cómputo fueron adquiridos sin tener en consideración las verdaderas necesidades de los profesores y alumnos. Para este efecto se recurrió a información estadística y se tuvo que entrevistar y encuestar. En base a ello se busca proponer alternativas que permitan mejorar la gestión de la UGEL.

1.4 Objetivo General y Específicos

1.4.1 Objetivos Específicos

Determinar de qué manera la Gestión de Compras de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar en qué medida el Planeamiento de Compra de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

- b) Determinar en qué medida la dirección de Compras de equipos informáticos influye en la en la Calidad de Servicios de UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

- c) Determinar en qué medida el Control en la Compra de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones

Internacionales

Fuentes (2012) en su investigación concluye:

- a. Una satisfacción laboral no influye en la productividad.
- b. Que la satisfacción de los trabajadores está influenciada por las relaciones interpersonales, la estabilidad laboral, el gusto por el trabajo y por las condiciones generales.
- c. Los jefes inmediatos de los trabajadores, afirman que estos son productivos y se sienten satisfechos, toda vez que el entorno donde laboran es agradable y recibir los materiales y la infraestructura es adecuada para cumplir con sus funciones. adicionalmente recibir sus beneficios como son las compensaciones, permisos y sus salarios son pagados oportunamente.
- d. Finalmente concluye que los trabajadores se sienten satisfechos laboralmente pero es necesario que se impulse una comunicación asertiva y armónica con los trabajadores de la delegación.

Reyes (2014) en su investigación concluye

- a) Se ha comprobado que la calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del cliente en la Asociación SHARE, esto motiva que el cliente se encuentra satisfecho.
- b) Se verifico que la Asociación SHARE, capacita a su personal cada seis meses en lo que incluye temas que no están relacionados con la calidad del servicio
- c) Que SHARE considera que la buena atención se basa en la amabilidad y la calidez que han influenciado en la satisfacción del cliente y se ha convertido en la base de la calidad del servicio.
- d) En base a la capacitación que se le dio a los trabajadores la opinión de los clientes externos paso del 72% al 95%.

Nacionales

Vásquez (2016) en su investigación concluye:

- a) Los usuarios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho – 2016, calificaron sus servicios como deficiente el 27.1% y bueno el 24%.
- b) Los recursos tangibles tienen una relación significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios, cuya correlación de Spearman es de 0.414, representando una correlación positiva moderada.
- c) El estudio ha demostrado que tiene una relación significativa entre la capacidad del personal administrativo con el nivel de satisfacción de los usuarios, la correlación de 0.606, representando una correlación positiva moderada.

- d) Se ha demostrado que, entre la confiabilidad brindada por el personal administrativo y el nivel de satisfacción de los usuarios, hay una correlación positiva moderada de valor 0.515.
- e) Así mismo se ha demostrado que entre la seguridad mostrada en la atención por el personal administrativo y el nivel de satisfacción de los usuarios, representando una correlación positiva moderada de 0.654.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión

El principal objetivo de la gestión es optimizar los resultados de una empresa para ello es fundamental analizar sus cuatro componentes: la estrategia, el grupo de acciones que promueve los valores, estructura y ejecución (Oyle & Freniere 2006).

Las Gestión cuenta con cinco funciones básicas las cuales están compuestas por: planificar, organizar, dotar de personal, dirigir y controlar.

Aubert y Gaulejac (2007) autor indica que la gestión incluye una serie de elementos como estructura organizativa, directivas, los objetivos, metas de una determinada empresa.

Para Anzola, Sérvulo (2002) La gestión se orienta a coordinar los esfuerzos de un equipo de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos los que se basan en las funciones generales de la Administración: planeación, organización, dirección y control.

Hernández (2001) indica que la gestión es la manera que extiende diferentes alternativas o modos por ello se afirma que la gestión se puede considerar como un arte.

Villamayor y Lamas (1998) considera que la gestión surge como un proceso de trabajo y de organizar el complemento de los objetivos planteados por la empresa.

Menguzzato (1993) para el autor una buena gestión se logra por medio del desarrollo y ejecución de sus políticas de negocio y estrategias para maximizar sus beneficios y ofrecer a sus clientes los mejores productos y servicios” (p. 19).

Para **Amat (1992)** “gestión, para una organización se refiere al desarrollo de las funciones fundamentales de la administración como: Planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 27).

Mintzberg, Stoner (1984) considera que la gestión es importante, el liderazgo, la objetividad, continuidad y la toma de decisiones en base a ello se organiza los recursos para obtener resultados planeados.

2.2.1.1. Gestión de Compras

Una correcta gestión de compras va asegurar que la organización tenga los mejores proveedores y por ende obtener los mejores productos y servicios. En las adquisiciones se gasta más dinero que otra función de la empresa; Las compras proporciona oportunidad para reducir los costos y aumentar los beneficios.

Las adquisiciones hoy en día se convertirse en un elemento estratégico de la organización. La estrategia de compra es asegurar que la organización selecciones a los mejores proveedores y abastecer los mejores productos y servicios, al mejor valor.

Importancia de la Gestión de Compras

- a) Suman un porcentaje imponente en los costos totales de las empresas.

- b) Los inventarios absorben una gran parte del capital de trabajo.
- c) La flexibilidad para satisfacer la demanda del mercado muchas veces depende de la flexibilidad en compras.
- d) Innovación de los productos.
- e) La calidad de las mercancías obedece en gran parte de la gestión de compras

La gestión de compras debe considerar a las siguientes responsabilidades para el éxito de la empresa:

- a) Mantener una continuidad.
- b) Considerar normas de calidad requeridas.
- c) Costo Total: debe ser el más bajo y negociar los plazos.
- d) considerar las coyunturas del mercado y sus tendencias, sobre todo la variación de precios.

Las compras y suministros simbolizan para las organizaciones un costo y ejercen un poder sobre los resultados en la medida en que las compras sean evidentemente el primer medio para asegurar la ganancia de la organización, la cual debe ser operada por el departamento especialista que debe formar parte de la propia organización de la compañía.

Kakouris et al. (2006), para estos autores el proceso de adquisiciones son acciones que están asociadas con la identificación de necesidades, planeación, la preselección

de proveedores, la selección final de proveedores y la supervisión de su funcionamiento (p. 708).

Carr y Pearson (2002), considera que la gestión de compras es de mucha importancia para la empresa, teniendo en consideración la calidad de los insumos, que influirá en el producto final, como es el costo.

Fung (1999), son acciones para la adquisición de bienes o servicios lo que llevaría a tener contactos con proveedores. Estas acciones deben ser eficientes para cumplir con los objetivos de la empresa.

Van Weele (1994), define a la gestión de compras es un proceso que encierra actividades relacionada a adquirir un producto, desde los provisosores a su destino final.

Van Weele y Rozemeijer (1996), autores nos señalan que la gestión de compras son aquellas acciones para obtener un producto de los proveedores esto también involucra, almacenar, transportar, auditar, asegurar y controlar la calidad (p. 153).

Para **Elliot-Shircore y Steele (1985)**, la gestión de compras es el proceso por el cual una empresa contrata a terceros para obtener bienes o servicios para realizar su actividad en el menor tiempo y costo posible (p. 23).

2.2.1.2. Gestión de Calidad

La finalidad principal de la Gestión de la Calidad es orientar a la empresa a tener una mejora continua a largo plazo, siendo el principal objetivo la satisfacción de los clientes.

Un sistema de gestión de la calidad es la forma como una organización realiza la gestión organizacional que está vinculada con la calidad, de una estructura empresarial, con la documentación, de procesos y recursos que emplea para cumplir con los objetivos de calidad y con los requisitos de los clientes.

- **Elementos de un sistema de gestión de la calidad**

- La organización: donde se fija el grado de dependencia y relación, así como los niveles, la que se plasma en un organigrama.
- Las responsabilidades: implica las funciones de los directivos o trabajadores.
- El control: de las acciones, para ello es necesario tener en claro los procedimientos.
- La continuidad o sucesión, de las operaciones de la empresa fijada en los procesos que deben ser integrados como un sistema.
- Los recursos humanos, tecnológicos e infraestructura.

Schuurman (1997), señala como un instrumento de competencia dirigida a incrementar la calidad del producto o servicio y satisfacer a los clientes, y a disminuir los costes, en procesos de eficiencia productiva.

Senlle Andrés (2001), nos dice que la calidad está presente en todos los departamentos, técnicas y actividades de la organización; es por ello que Gestionar la Calidad implica desarrollar un sistema eficaz que permita el desarrollo constante de la organización.

Cruz y González (2006), nos señalan que la gestión de calidad permite a las empresas ser más competitiva, lo que implica un posicionamiento en el mercado, en base a la calidad del producto o servicio.

2.2.2. Gestión Pública

Para implementar las políticas o acciones que al estado le corresponde, según la Constitución Política, es necesario la participación de las instituciones públicas los que, en base a sus procedimientos, atiende las necesidades públicas o los servicios públicos según sea el caso.

La finalidad principal es buscar el bienestar de la población y mejorar la calidad de vida de sus habitantes, quienes tienen necesidades y expectativas que el gobierno de turno ofreció solucionar.

A. Elementos centrales de la Gestión Pública

- La Gestión de políticas
- La Gestión de Recursos Públicos
- La Gestión de Programas.

B. Paradigma en gestión pública

- a) **Gestión Posburocrático:** parte de una Nueva Cultura Organizacional, donde prima la tecnología administrativa, se evalúa y estudia las actividades y los procedimientos operativos de la empresa (Barzelay 2003: 106).
- b) **La creación de valor público:** Es una manera de satisfacer la demanda de la sociedad y es utilizada actualmente para ponderar las acciones del gobierno orientada (Moore 1995: 61).

- c) **La gestión por procesos:** para implementar este tipo de gestión se tiene que tener claramente establecidos los procesos y los indicadores que nos permitan determinar el impacto de la acción del gobierno en la población (Aguilar 2006: 27).
- d) **La Gestión para resultados:** parte de los principios de eficiencia eficacia que debe tener el Estado en sus diferentes acciones, la que se puede medir por:
 - El rediseño de las instituciones.
 - En las políticas públicas.
 - Asignación de responsabilidades.
 - Medición de resultados.
 - Rendición de cuentas.

2.2.3. Gestión de Compras del Estado

Las compras que realiza el Estado, se realiza en el Marco del Sistema Nacional de Abastecimiento, los que están normados por el Decreto Ley 22056; la que se rige por los principios de Libertad de Concurrencia, Igualdad de Trato, Transparencia, Publicidad, Competencia, Eficacia y Eficiencia, Vigilancia Tecnológica, Sostenibilidad Ambiental y Social, Equidad.

Los procesos de compras se sujetan a:

- a. Planificaciones
- b. Programación de Necesidades
- c. Plan Anula de Contrataciones

La Ley 30225, establece las metas para las contrataciones del Estado y el Artículo 16 de la Ley 30693 Ley del Presupuesto del Sector Publico para el año Fiscal 2018, estableció los procedimientos de selección de consultores individuales en todas las entidades del Sector Público, cuyos montos son los siguientes:

Montos para los procedimientos de selección contratación de bienes, servicios y obras
Régimen general (Año Fiscal 2018)

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	BIENES	SERVICIOS			OBRAS
		SERVICIOS EN GENERAL	CONSULTORÍA EN GENERAL	CONSULTORÍA DE OBRAS	
LICITACIÓN PÚBLICA	>= de S/ 400,000				>= de S/ 1 800,000
CONCURSO PÚBLICO		>= de S/ 400,000			
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA	"< a S/ 400,000 > de S/ 33,200"		"< a S/ 400,000 > de S/ 33,200"		"< a S/ 1 800,000 > de S/ 33,200"
SELECCIÓN DE CONSULTORES INDIVIDUALES			"= < a S/ 40,000 > de S/ 33,200"		
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	> de S/ 33,200	> de S/ 33,200			
COMPARACIÓN DE PRECIOS	"= < a S/ 62,250 > de S/ 33,200"	"= < a S/ 62,250 > de S/ 33,200"			

Equipo de Mejora de Procesos y Estandarización - Subdirección de Normatividad - Dirección Técnico Normativa

BASE LEGAL:

- Artículo 16 de la Ley N° 30693, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2018
- Artículos del 22 al 25 de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Literal a) del artículo 5 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 380-2017-EF que aprueba el valor de la UIT durante el año 2018.

2.2.4. Planeamiento Estratégico

El Planeamiento Estratégico es un proceso dinámico flexible para permitir modificaciones en los planes, a fin de responder a las circunstancias tan cambiantes. Planeamiento permite a las empresas tener las ventajas:

- Fijar objetivos a largo plazo.
- Relacionar el presente con el futuro.
- Fijar la visión que guiará la misión que puede variar y la manera como efectuar las acciones: la estrategia.
- El planeamiento implica el trabajo en equipo y multidisciplinario.
- Al tener objetivos la empresa mejora su desempeño y es más eficiente o sea utilizar sus recursos y como consecuencia se hace más competitiva.

- Disminuye la incertidumbre y en el tiempo se visualiza las innovaciones, respetando el principio “empresa que no se innova muere”.

Chiavenato (2011) indica que el “planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar estrategias en la organización con la finalidad de insertarlas, según su misión, en el contexto en el que se encuentra (p. 25)”.

El mismo autor cita a **Druker (1984)**, quien afirma, en lo que se toma decisiones en el presente para tener resultados positivos en el futuro. Se disminuye los riesgos, implica disminuir la incertidumbre y su enfoque es sistémico.

De los anteriores conceptos podemos definir que la Planeación Estratégica implica tomar decisiones en el presente y que sus resultados se apreciaran en el futuro, de esta manera el nivel de incertidumbre de la empresa disminuye y se prevé los medios para alcanzar la visión planteada.

Los planes estratégicos tienen seis características; Reflexibilidad, Selectividad, Adaptabilidad, Intencionalidad, Direccionalidad y Anticipación.

Los planes Estratégicos comprenden cuatro etapas:

Filosófica: donde se fija la visión, la misión y los valores

- a. Analítica: donde se analiza posición de la empresa, el entorno interno, FODA y el diagnóstico.
- b. Operativa: se fija los objetivos y se determinan las estrategias
- c. Acción y Desarrollo: Es la ejecución del plan, mediante los programas, proyectos y Actividades. En esta etapa el plan es

evaluado permanentemente con la finalidad de retroalimentarla.

Para otros autores los planes comprenden cuatro fases:

- a. Fase I: Apreciación de la situación problemática y responde a ¿cómo fue?, ¿qué es?
- b. Fase II: Diseño Normativo Prospectivo ¿qué debería ser?, ¿Qué deseamos que sea?
- c. Fase III: Análisis y Formulación de Estrategias. ¿Cómo podemos hacer lo que debemos hacer?
- d. Fase IV: Técnica Operacional. Hacer y Recalcular.

Para **Steiner, (1983)**, En la planeación una compañía establece sus propósitos, objetivos, políticas y estrategias básicas, para desarrollar planes con el fin de poner en práctica políticas y estrategias, y lograr objetivos propósitos básicos.

Goodstein, Nolan, & Pfeifer, (1998), nos manifiestan que el planeamiento es el proceso por el cual los miembros de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo.

Para **Bateman (2005)**, *Planeación es el proceso para la toma de decisiones relacionada con las metas y actividades que la empresa que se llevará a cabo en el futuro (p. 16).*

2.2.4.1. Sistema de Planeamiento Estratégico

Fue creado mediante Decreto Legislativo N° 1088 de fecha 28 de junio del 2008 y está formada por órganos, subsistemas y relaciones funcionales cuya finalidad es coordinar y viabilizar la Visión del país

de acceder a las funciones que tiene el estado, según la Constitución Política del año 1993.

- El Sistema de Planeamiento se ha convertido en el sistema más importante de la Gestión Pública, tanto a nivel de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, debiendo cada uno de ellos elaborar los planes que le compete.

2.2.5. Planificación

Planificación implica utilizar óptimamente los recursos y es un proceso donde se fijan objetivos y metas los que deben tener un seguimiento constante y por ende evaluable para una mejor ejecución del plan (Espinoza 1989).

Moyano (2012), manifiesta que el planeamiento de una empresa comprende la parte filosófica: visión y misión, así como fija las metas y objetivos que se pretenden alcanzar en un determinado tiempo, no solo de la empresa sino también de las unidades orgánicas que la conforman y adicionalmente involucra y capacita a todos los trabajadores en la que incluye a los directivos.

Para **Zerilli (1992)**, planificar significa establecer el orden de importancia de los objetivos que se pretenden alcanzar, esforzarse en prever las variables que pueden intervenir y anticipar las condiciones existentes, escoger acciones y las opciones más convenientes respecto a las distintas acciones y escoger los recursos disponibles que se pueden emplear y en qué medida para conseguir los objetivos deseados.

Elementos de la Planificación

- **Meta u objetivo:** son los que determinan a donde se pretende llegar y en base a ello se fijan las prioridades y se toma las decisiones (Robbins, 2005, p. 160).

- **Planes:** Describen las estrategias a seguir.
- **Estrategia:** implica determinar cómo se va a realizar o ejecutar el plan para alcanzar las metas fijadas por la empresa (Bateman y Snell, 2009, p. 137).
- **Programa:** Acumulado de planes de una sola vez (diseñados para una actividad o un periodo específico) (Robbins y De Cenzo 2008, p. 77).
- **Políticas:** Establece parámetros generales para quien decide (Hernández 2012, p. 165).

2.2.6. Presupuesto

Los presupuestos son estimaciones de ingresos y gastos de un periodo determinado que por lo general es de un año.

También lo podemos definir como instrumentos de los planes ya que a través de los presupuestos se ejecutan los planes.

- **Funciones de los presupuestos** (Mallo y Merlo 1996)
 - a. Control financiero de la organización.
 - b. El control presupuestario, evaluar y hacer el seguimiento de las actividades o proyectos programados, a fin de retroalimentarlo si existen desviaciones o verificar los logros.
 - c. Mediante las evaluaciones efectuar las correcciones o reprogramarlo.
- **Objetivos de los presupuestos** (Amat, 1998).
 1. Estima los ingresos y gastos que por lo general es de un año, programar las acciones que se tiene que realizar.

2. efectuar el seguimiento mediante controles programados e inopinados, y efectuar las evaluaciones periódicas tanto financiera como física, así como cuantitativa y cualitativa (explicativa).
3. Estima costos que sustentan el presupuesto.
4. Estima los resultados de una empresa en un periodo de un año, proyectándose los ingresos y gastos.

Según **Burbano (2005)**, El presupuesto “es una programación sistemática, de situaciones de operación y resultados en un periodo determinado”.

Autor menciona 05 etapas del presupuesto:

1. Pre-iniciación.
2. Confección del presupuesto
3. Ejecución
4. Control
5. Evaluación

2.2.7. Presupuesto Público

Es un Instrumento de gestión del Estado el cual establece los términos de gastos durante el año fiscal, por cada una de las Entidades del Sector Público y los ingresos que los financian, con la disponibilidad de los Fondos Públicos, a fin de mantener el equilibrio fiscal.

El Estado en cumplimiento de sus funciones, tiene como uno de sus principales instrumentos de gestión pública para asignar de manera eficiente y eficaz los recursos de que las entidades públicas para cumplir sus metas y prioridades.

También podemos indicar que el Presupuesto Público es un instrumento de Gestión donde se expresan las estimaciones de los ingresos del estado en un determinado periodo, que gradualmente es en un año, y se estima los gastos en el mismo periodo.

El Presupuesto es un documento ex ante, es decir se elabora antes de que las cosas sucedan y está a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas, que utiliza variables para dichas estimaciones como el PBI, inflación, nivel de exportaciones – importaciones, así como la trayectoria del nivel del gasto de los últimos años.

Los ingresos se clasifican en:

- Corrientes: Los impuestos
- Capital: Venta de activos
- Transferencias: Donaciones
- Financiamiento: Créditos internos y Externos.

Los Gastos se clasifican:

- Corrientes: Para el financiamiento de las Instituciones
- Capital: Destinados a la Inversión
- Servicios de Deuda: Para la amortización de la Deuda Publica.

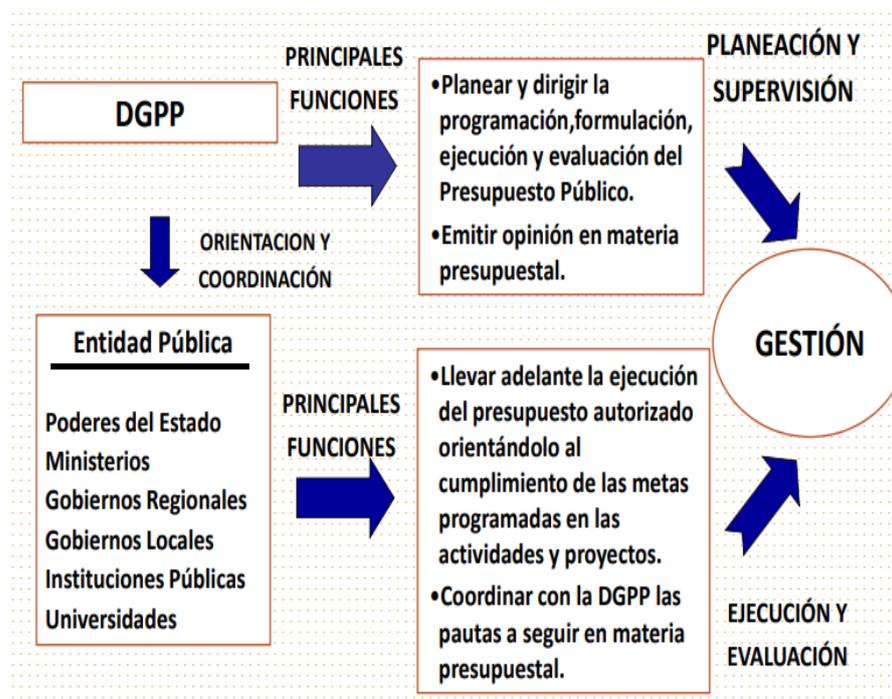
El Proceso Presupuestario comprende cinco fases:

- a. **Programación:** A cargo del MEF; donde se estima los ingresos y Gastos globales.
- b. **Formulación:** Donde se determina la estructura funcional programática del pliego que debe reflejar los objetivos que se pretenden alcanzar.
- c. **Aprobación:** A cargo del Congreso de la Republica y es el Presidente de la Republica que lo rubrica y lo publica.

- d. **Ejecución:** Se inicia el 1° de enero y concluye el 31 de diciembre de cada año fiscal.
- e. **Evaluación:** Las instituciones deben evaluar su presupuesto y el avance físico trimestralmente con la finalidad de retroalimentarlo.

Figura N° 01

Sistema Nacional de Presupuesto (SNP)



DGPP. (Dirección General de Presupuesto Público).

2.2.8. Control

El control es considerado como gestión o administración empresarial de selección de personal, la supervisión, la fijación de objetivos y el esbozo de la estructura organizativa, serian algunos, no todos, de los recursos necesarios para garantizar una adecuada gestión (Tosi, 1983; Merchant, 1985).

El objetivo fundamental del control es asegurar el cumplimiento de los objetivos básicos de la organización.

Para la Administración el control cuenta con tres elementos:

- a) Normas que representan una actuación deseada. Pueden ser tangibles o intangibles.
- b) Comparación de los resultados logrados contra las normas, surgiendo una evaluación, realizada por un ente o persona competente que informara a la Dirección Superior para tomar las decisiones correctivas.
- c) Acciones correctivas, para rectifican los errores encontrados para obtener los resultados planeados.

Berry et al. (2005), consideran que el control está referido al comportamiento de los trabajadores de una empresa para alcanzar los objetivos planteados y la consideran un proceso que permite a la empresa optar por opciones viables para efectuar los cambios.

Koontz y O'Donnell (1984), para el autor control es la medida y la corrección de las actividades de los subordinados realizan para asegurar que los objetivos y planes de la organización elaborados para conseguirlos, se están llevando a en forma correcta. *“la responsabilidad básica para el ejercicio del control descansa en el administrador encargado de la ejecución de los planes”*.

Kast y Rosenzweig (1977), nos dice que el control tiene varios significados, como verificar, regular, y más específicamente varios sentidos que son significativos, tales como: verificar, regular Comparar con un estándar, Ejercer autoridad, Limitar o restringir; los que son significativos para la administración, el cual efectúa el medio de verificación de esta manera efectuar un medio para medición.

2.2.8.1. Sistema Nacional de Control

De acuerdo a la ley de su creación su función está dirigida a efectuar el control de las actividades o proyectos que efectúan las instituciones públicas, en base a normas procedimientos y métodos que están integrados, en los diferentes niveles de gobiernos.

La Contraloría General, es el órgano técnico del sistema y en cada entidad pública funcionan la Oficinas de Control Interno (OCI) y sus principales atribuciones son:

- a. Supervisar la correcta y eficientemente los recursos del estado y plantear las recomendaciones para mejorar la administración de las instituciones públicas.
- b. Formular recomendaciones para mejorar la capacidad y eficiencia de las entidades públicas.
- c. Impulsar la modernización y el mejoramiento de la Gestión Pública.
- d. Exigir a los funcionarios y servidores públicos la plena responsabilidad.

El Control que se realiza, puede ser de dos formas:

- a. Control Interno: la administración pública en su gestión utiliza recursos, procedimientos y normas. La contraloría debe enfocarse internamente a controlar que su aplicación y los usos de bienes son eficientemente utilizados.
- b. Control Externo: La Contraloría General de la Republica, con el objeto de supervisar, vigilar y verificar la gestión, la capacitación y el uso de los recursos y bienes del Estado, debe efectuar un control de políticas de gobierno.

2.2.9. Fidelización

La fidelización se da cuando el cliente o usuario del bien o servicio observa que una determinada empresa o marca satisface sus expectativas, lo que motiva que el cliente regrese, en base a diferentes factores.

Entre las ventajas que tiene una empresa cuando fideliza a un cliente podemos destacar:

- La retiene al cliente
- Incrementa sus ventas por el efecto del propio cliente
- Se reducen costos
- Incrementa sus utilidades.

Para **Alcaide (2015)** para el autor existen consideraciones para fidelizar a un cliente, entre los que podemos señalar su satisfacción por el producto o servicio. Para poder mantenerlo es necesario tener canales de comunicación y apoyo de marketing.

Fandos, et. al. (2011) un cliente fiel no sólo repetirá la experiencia de obtener el producto o servicio, sino que además contribuirá con el marketing de boca a boca con su entorno que viene a ser la mejor y más eficiente publicidad sin costo alguno (p. 39).

2.2.10. Administración

Actividad de máxima importancia en el cual realiza el proceso de diseñar un entorno en el que, los trabajadores realicen labores grupales eficientemente y comprende: planeación, organización, dirección y control buscando la eficiencia y la eficacia de una empresa (Harol y Heinz 2012).

La administración de una organización involucra el manejo de los recursos y de la dirección dentro del que hacer de cualquier empresa, enfocado a satisfacer los intereses.

Hitt, Black y Porter (2006), nos dicen que la administración utiliza conjuntos de recursos encaminados a lograr las metas, y llevarlos a cabo las tareas en un entorno empresarial.

Stephen (2005), nos dice que la administración es coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

Para **Harold (2004)**, La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos y a su vez debe ampliarse cuando se ejerce funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. La administración persigue la productividad, lo que implica eficacia y eficiencia.

Schermerhorn (2001) nos menciona a Fayol el cual considera 5 pautas:

- Planeación: Pensado en el futuro
- Organización: Abastecimiento y retribución de recursos
- Dirección: Clasificación y evaluación del personal.
- Coordinación: Unión de esfuerzos
- Control: Inspección del logro del objetivo.

Koontz y Weihrich (2004) nos mencionan que la administración es diseñar un medio ambiente o entorno apropiado para lograr los objetivos organizacionales con el menor esfuerzo posible (p. 44).

Chiavenato (2007) nos dice que la administración planea, organiza, dirige y controla los lineamientos para lograr los objetivos organizacionales.

2.2.11. Teorías de la Administración

A. Teoría Clásica de la Administración

Creada por Henry Fayol, teoría que determina que la estructura de la empresa, es lo que garantiza la eficiencia de todos los que participan en la institución.

La eficiencia administrativa es la que va a generar las utilidades de la empresa, para ello determinó 14 principios administrativos, creó el primer modelo de proceso administrativo, definió las áreas funcionales de la organización y planteo la universalidad de la administración.

En las áreas de la organización identifico seis grupos:

- a. Técnica: Elaboración del producto o servicio
- b. Comercial: Comprar – Vender
- c. Financiera: Obtiene y aplica el capital necesario
- d. Seguridad: Salvaguardar los bienes.
- e. Contabilidad: Genera información económica.
- f. Funciones Administrativas: Prevé, organiza, dirigir, coordinar y controlar las funciones anteriores.

B. Teoría de la Administración Científica

Creada por Frederick W. Taylor, quien planteo cuatro principios:

- a. Planeación: Implica prever y no improvisar.
- b. Preparación: Capacitar o preparar a los trabajadores de acuerdo a sus aptitudes, las máquinas y equipos deber ser distribuidos racionalmente, así como las herramientas y los materiales.
- c. Control: Verificar, controlar que el trabajo se ejecute de acuerdo al plan.
- d. Ejecución: Distribuir las funciones y responsabilidades para que el trabajo sea ejecutado en forma ordenada.

Entre los aportes de Taylor a la Administración podemos señalar:

- a. La división del trabajo
- b. La selección del personal
- c. Los métodos del trabajo
- d. La especialización
- e. Asignar responsabilidades a los administradores.

Podemos concluir que Taylor se interesó por las funciones de la organización, en tanto que Fayol se preocupó por la organización total y se enfocaba a la administración.

C. Principales teorías administrativas especiales y autores relevantes, según la Escuela de Negocios de Harvard, 1922-2000

	Administración científica	Regulación gubernamental	Mercadotecnia y ventas	Estrategia y cambio social	Competitividad y reestructuración	Globalización y conocimiento
Periodo	1922 - 1931	1931 - 1946	1946 - 1960	1960 - 1972	1972 - 1988	1988 - 2000
Autores	F. Taylor, W. Fayol, H. Parker, M. Follelt, Lillian Gilbreth	Elton Mayo, Berle y Means, Ch. Bernard y A. Maslow	Herbert Simon, P. Drucker, Daniel Katz y T. Levitt.	Douglas Mc Gregor, F. Herzberg, Lawrence y Lorsch, Kenneth Andrews	H. Mintzberg, Chris Argyris, M. Porter, Peter y Waterman	P. Senge, Kaplan y Norton, G. Hamel y Prahalad, Ch. Handy

2.2.12. Administración Pública

La administración pública, es el órgano político del poder Ejecutivo y está conformada por instituciones, normas, procedimientos y recursos humanos (Funcionarios, profesionales técnicos) cuya función principal es gestionar las necesidades de la población y alcanzar los objetivos trazados, bajo un Marco Legal que nos da la Constitución Política.

La Administración Pública es la que enlaza a la población con el gobierno (Poder ejecutivo) y en forma mediata a través de los poderes Legislativo y Judicial.

Marshall E. Dimock (2009) para el autor, el problema, poderes y organización es el campo de la Administración Pública ya que a través de ella se ejecutan las normas y las políticas de Gobierno.

Castelazo (2007) representante de la Escuela de Proceso Administrativo, considera que la Administración Pública es un órgano ejecutivo y que está formado por instituciones, personas y recursos que planifican, coordinan, ejecutan, evalúan y controlan los programas que el gobierno ejecuta.

Muñoz (1990), representante de la Escuela de Comportamiento, considera que es fundamental la planificación, organización y dirección para realizar los proyectos diseñados por el gobierno.

2.2.13. Diferencias entre la Administración Pública y Privada

La administración pública y privada en su aplicación tiene deferente connotación, a pesar que parten de los mismos principios. La Gestión Por Resultados que se aplica actualmente trata de asimilar lo que se realiza en la privada, tales como incentivos, sanciones y grado de responsabilidad del que toma decisiones, siendo más saltantes las siguientes:

Concepto	Administración pública	Administración privada
Fines	De rectoría del bien común	Rentabilidad, productividad, competitividad
Cobertura	Nacional	Solo organizaciones privadas
Efectos	Las decisiones afectan a todos los habitantes del país	Las decisiones solo afectan principalmente a socios y empleados
Presupuesto	Para el beneficio de la sociedad	Para el funcionamiento de la organización
Riesgo Financiero	Muy difícil la figura de quiebra	Susceptible de quiebra
Impuesto	Cobra impuestos	No puede cobrar impuestos
Cuerpos de contención y represión	Legalmente autorizado	No autorizado para manejar estos cuerpos
Bienes	Propiedad de la nación	Propiedad de particulares
Diseño administrativo	Federal	Diseños estructurales según el particular

2.2.14. Sistema de Administración del Estado

Los sistemas administrativos, son los que sostienen la Gestión Pública bajo el principio de eficiencia y eficacia y se aplica al Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, siendo los más importantes: Planeamiento Estratégico, Inversión, Presupuesto, Abastecimiento, Contabilidad, Tesorería y Control.

Sistema Administrativo peruano



2.2.15. Compras en el Estado

Compras Estatales se trata de las compras de bienes, contrataciones de servicios y/o ejecuciones de obras, que las entidades del Estado realizan para el cumplimiento de sus funciones.

En nuestro país, se tiene una Ley referida a las Contrataciones del Estado, cuyo reglamento ha sido promulgado, siendo el MEF y OSCE, los que velan su cumplimiento.

Se ha establecido las siguientes etapas en las compras del Estado:

- a. Planificación
- b. Aprobación
- c. Procesamiento
- d. Validación de la compra

2.2.16. Equipos informáticos

En la sociedad del ser humano con el pasar del tiempo se ha vuelto en una serie de necesidades como los avances tecnológicos que han permitido que los ordenadores se han ido mejorando de acuerdo a los avances tecnológicos de la ciencia. Tienen capacidad para almacenar información y permite atender las necesidades de la empresa con mucha precisión.

2.2.16.1. Sistemas Informáticos

Sistema informático son elementos que hace posible el tratamiento automático de la información.

El sistema informático tiene dos componentes:

- Tangible, es la parte física como el monitor, teclado, procesador, etc.

- Intangible, conformado por los programas y el sistema operativo.

El sistema informático o hardware es tangible, es decir, se puede ver y tocar (monitor, teclado, procesador, memoria). Los programas o aplicaciones informáticas, así como el propio sistema operativo, son intangibles; son software, pero no se puede tocar ni ver el conjunto de instrucciones del que están formados.

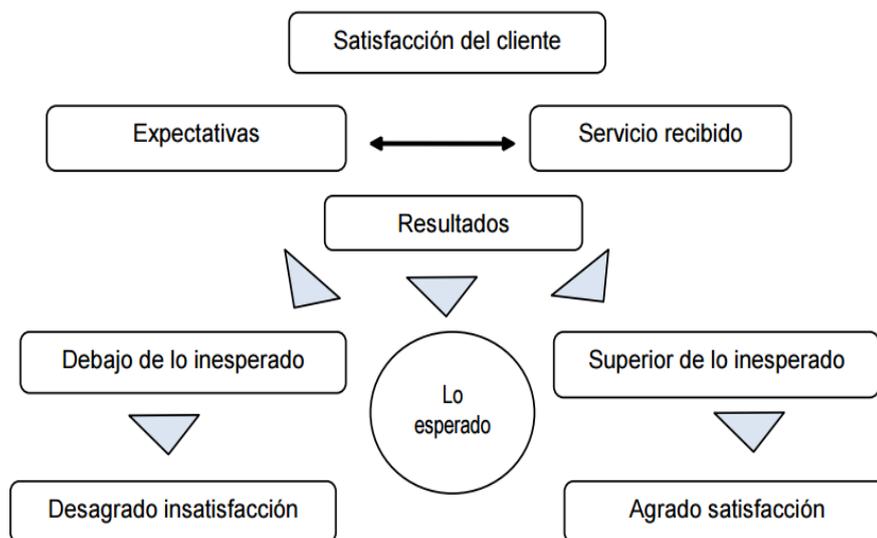
2.2.17. Satisfacción del Usuario

El Sistema de gestión de calidad permite a los usuarios su plena satisfacción, según las expectativas que tengan, para ellos se tiene que cumplir con las especificaciones estipuladas contractuales y fijadas por la propia empresa.

La satisfacción del usuario se ha transformado en el más grande objetivo de las organizaciones sin embargo no todas la logran la satisfacción total el cual influye directamente en todos estamentos de la organización (Pérez 2006).

La calidad del producto o servicio, es un proceso continuo de la mejora, que implica la participación efectiva de los trabajadores, a fin de llenar las expectativas que tienen los clientes, respecto a nuestro producto o servicio.

Figura 01



Pérez, V. (2006)

La satisfacción del usuario representa la valoración del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo.

Lamb et. al. (2006), la evaluación es de gran importancia en la gestión de calidad, ya que ellas permiten retroalimentar las acciones de la empresa, sea modificado reprogramado, con la finalidad de satisfacer a los usuarios y simultáneamente.

2.2.18. Calidad

La calidad, es la satisfacción de los clientes o cumplir las especificaciones del producto o servicio, siendo el poder de la calidad.

Miranda (2007), desarrollo el proceso de mejora de la calidad 14 pasos:

1. Involucramiento de la Dirección: El personal Directivo debe estar comprometido con la política de calidad de empresa, que implica una mejora continua.

2. Formar equipo para el mejoramiento de la calidad, teniendo un líder definido.
3. Medición de la calidad. Con objeto de cuantificar los problemas existentes y la eficacia de las medidas correctoras.
4. Evaluación del costo de calidad. identifica elementos integrantes del costo de calidad.
5. Conciencia de calidad. contar con sistema de comunicación.
6. Las evaluaciones, permiten mejorar la calidad y los productos.
7. Establecer un comité ad hoc para el programa de cero defectos.
8. Entrenamiento de los supervisores.
9. Debe implantarse un sistema de comunicación fluido entre trabajadores y dirección.
10. Reconocimiento. fijar un sistema de reconocimiento para empleados y directivos.
11. Los responsables deben convocar a reuniones periódicas para tramitar sus experiencias.
12. Siempre existen posibilidades de mejora y problemas a solucionar.

Deming (2000), nos dice que la calidad se adiciona al mercado, que debe reflejarse en los costos, debiendo ser el producto o servicio uniforme.

Para **Juran (1997)** existe una Trilogía en la calidad:

a) **Planeación de la calidad:** se tiene que fijar los pasos de entrada y salida a lo que otros autores señalan como la planeación de la calidad.

Es así que se tiene que ubicar a los clientes y estudiar sus necesidades, determinar las características del producto o servicio, identificar los procesos.

b) **Control de la calidad:** todos los procesos tienen que ser evaluados a fin de plantear la retroalimentación para cumplir con los objetivos de calidad.

c) **Mejoramiento de la calidad:** para este fin se debe conformar un comité, para mejorar los proyectos, en base al control de calidad que se desarrolla en el punto anterior.

Philip B. Crosby (1996), autor manifiesta que la calidad es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos logramos Cero Defectos. El autor promueve catorce pasos los para mejorar la calidad:

1. Responsabilidad de la dirección
2. Mejora de la calidad
3. Medición de la calidad
4. Evaluación del costo y de la calidad
5. Conocimiento de la calidad
6. Gestiones correctivas
7. Programa Cero Defectos
8. Adiestramiento en supervisión
9. Fijar metas

10. Remover errores
11. Formar consejos de calidad

2.2.18.1. Principios Básicos de Calidad

Fernández (2002), el autor nos dice que un principio de gestión de la calidad es una regla fundamental para liderar y operar una organización por lo que nos señala ocho principios que proporciona la calidad total.

1. Enfoque al cliente: satisfacer plenamente al usuario.
2. Liderazgo: las organizaciones necesitan líderes que dirijan y traigan beneficios para todos.
3. Participación del personal: con la finalidad aporten de acuerdo a su experiencia.
4. Basado en procesos: los que son establecidos previamente y estos son de dos tipos: operativos y de soporte.
5. Fundamentado en sistemas: debe partir del principio de eficiencia y eficacia.
6. Mejora continua: para ellos es necesario aplicar los resultados obtenidos en las evaluaciones.
7. Toma decisiones, el que debe realizarse en base a información real que tenga la empresa.
8. Con los proveedores, debe existir una relación permanente y actualizada.

2.2.19. Capacitación

Es un proceso del cual se obtienen, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas; la capacitación consta de 04 objetivos básicos:

- a) Incentivar el crecimiento integral de los trabajadores y de la empresa.
- b) Capacitar a los trabajadores para mejorar su desempeño.
- c) Minimizar los riesgos de trabajo.
- d) Buscar eficiencia y se refleja en la competitividad de la empresa.

Los nuevos conocimientos involucran, nuevas responsabilidades en todas las acciones inherentes al rol que desarrolla la persona en la organización.

Principios de la Capacitación: Debe ser una actividad permanente de la empresa, ya que nos permitirá ser eficientes y consolidar la calidad para ello se requiere:

- **La participación.** Implica que los trabajadores deben participar, y la empresa debe programar con la debida anticipación, buscando que las exposiciones estén a cargo de expositores con experiencia personal.
- **La responsabilidad.** Debe ser compartido entre los capacitados y quienes dan la capacitación, los primeros deben demostrar puntualidad, actitudes positivas, y los segundos deben repartir

oportunamente los materiales, buena organización, realidad del mensaje y realidad de los ejemplos que utiliza.

- **La actitud de investigación.** El capacitador debe mostrar una actitud positiva, ya que no podrá absolver todas las preguntas que el auditorio realiza. Frente a estos muchos tendrán que investigar y transmitir a los capacitados estas inquietudes.
- **La gestión Cooperativa.** Se logra a través de la resolución de temas propuestos que implica que los aportes del capacitador y capacitados permitirá solucionar problemas que la empresa tiene.
- **Capacidad para el aprendizaje y la evaluación.** Las evaluaciones se tienen que realizar en el desarrollo de la capacitación a fin de mejorarlo o replantear los temas que se vienen tratando.

2.3. Marco Legal

Decreto Legislativo 1017: La Ley de Contrataciones del Estado

Ley N^a 26850: Ley de Contrataciones y Adquisiciones del y Adquisiciones del Estado”

Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado

- Decreto Supremo Nro. 056-2017-E:
- Decreto Legislativo Nro. 1341
- Decreto Supremo Nro. 350-2015-EF
- Ley Nro. 30225

2.4. Glosario de términos

Administración: comprende; Planificar, Dirigir y Controlar los recursos de la empresa con eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos planteados (Werther JR.; Davis, 1996 p. 122).

Calidad: apreciaciones de cada individuo para contrastar una cosa con cualquier otra de su misma especie.

Calidad de Atención: implica cumplir con las especificaciones técnicas del producto o servicio.

Control: proceso que verifica el desempeño de las funciones de las diferentes áreas de una organización, su objetivo principal es controlar el desempeño de los planes.

Fidelización: Estrategia que consiste en obtener compradores fieles a su producto, para que un cliente sea fiel a un producto o un servicio, tiene que tener la voluntad de comprarlo, sin un compromiso establecido.

Gestión: es el correcto manejo de recursos con que dispone la empresa.

Gestión de calidad: considera tres procesos: planeación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad (Beltrán 1999).

Posicionamiento: es el reconocimiento de una marca o producto por los consumidores en un determinado mercado.

Planificación: proceso de toma de disposiciones para alcanzar las metas y objetivos, para ello debe tener en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

Presupuesto: Es la comprobación cualitativa o cuantitativa de la organización para cumplir las metas establecidas y para proveer de recursos y cumplir con las actividades establecidas.

Reclamo: es la protesta por un servicio que no se está de acuerdo.

Responsabilidad: disposición habitual de cumplir obligaciones o tomar decisiones ante un determinado hecho o circunstancia, la responsabilidad es una cualidad y un valor del ser humano.

Reclamo: Aquella insatisfacción de una persona puesta en conocimiento a una organización de modo formal.

Servicio: son acciones realizadas al servicio a alguien o de algo, estas funciones son realizadas hacia otras personas con la finalidad de que estén cumplan con la satisfacción de recibirlas (Sandhusen 2002).

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

La Gestión de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

3.2. Hipótesis Específicas

- a) El Planeamiento de Compra de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

- b) La Dirección de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la Calidad de Servicios de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

- c) El Control en la Compra de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

3.3. Identificación de las Variables

Variable Independiente (VI)

Gestión de Compras

Variable Dependiente (VD)

Satisfacción del Usuario

3.4. Definición Operacional de las Variables

VARIABLES	INDICADORES
VI: Gestión de compras	<ul style="list-style-type: none">• Planeamiento• Dirección• Control
VD: Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none">• Conformidad• Fidelización• Reclamos

3.5. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿De qué manera la Gestión de Compras de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?</p>	<p>General</p> <p>Determinar de qué manera la Gestión de compras de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.</p>	<p>General</p> <p>La Gestión de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.</p>	<p>VI:</p> <p>Gestión de compras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento • Dirección • Control 	<p>Tipo: básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Expost- Facto</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Población: 653</p> <p>Muestra: 242</p>
<p>Específicos</p> <p>a) ¿En qué medida el Planeamiento de Compra de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?</p> <p>b) ¿En qué medida la dirección de compras de equipos informática influye en la calidad de servicios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?</p> <p>c) ¿En qué medida el Control en la Compra de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Determinar en qué medida el Planeamiento de Compra de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho</p> <p>b) Determinar en qué medida la dirección de Compras de equipos informáticos influye en la en la calidad de servicios de UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.</p> <p>c) Determinar en qué medida el Control en la Compra de equipos informáticos influye en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.</p>	<p>Específicos</p> <p>a) El Planeamiento de Compra de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.</p> <p>b) La dirección de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la calidad de servicios de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.</p> <p>c) El Control en la Compra de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.</p>	<p>VD.</p> <p>satisfacción del usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Conformidad • Fidelización • Reclamos 	

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

Es Básica el cual nos permitió responder a interrogantes y objetivos de la investigación.

4.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es Expost-Facto.

Diseño específico es el siguiente:

$$M:O_y (f)O_x$$

Donde:

M	=	Muestra
O	=	Observación
x	=	Gestión de compras
y	=	Satisfacción del usuario
f	=	en función de

4.3 Unidad de análisis

Es la Gestión de compras de equipos informáticos y la satisfacción de los usuarios, estudio considerado en los periodos agosto 2017 a agosto 2018.

4.4 Población

Estuvo establecida por 653 docentes de 125 Instituciones Educativas, (40 inicial, 60 primaria y 25 de secundaria) de usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

Nivel Educativo	Total Docentes
Sede Central	10
Inicial (E.B.R)	108
Primaria (E.B.R)	277
Secundaria (E.B.R)	231
Inicial intermedia (E.B.A)	1
Avanzada (E.B.A)	6
Especial (E.B.E)	4
Técnico productivo (T.P.R)	16
Total General	653

4.5 Muestra

Se utilizó el muestreo aleatorio simple con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N pq}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población (653)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio

(0.50)

q = (1-p) = 0.50

E = Error de precisión 0.05

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (653) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (653 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{627.1412}{1.63 + 0.9604}$$

$$n = \frac{627.1412}{2.5904}$$

$n = 242$

Que se realizara a los usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

Las principales técnicas utilizadas fueron las siguientes:

- a) **Técnicas de Información Indirecta.** - a través de antecedentes del estudio.
- b) **Técnicas de Información Directa.** - aplicación de encuestas con la respectiva muestra seleccionada.

4.6.2 Instrumentos

Se utilizó el cuestionario que fue dirigida a la muestra en forma aleatoria.

4.7 Procesamiento de Datos

En esta investigación se aplicó:

- La codificación
- La tabulación
- Técnicas estadísticas

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Presentación

En este capítulo de la investigación, es el resultado del trabajo de campo que se realizó en la UGEL N° 301 - Cangallo Ayacucho donde se procedió a encuestar a 242 docentes, cuyos resultados son presentados en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones, Así mismo se ha realizado la contratación de la Hipótesis, discutiendo los resultados, para presentar las conclusiones y recomendaciones.

5.1.1. Resultados de la encuesta aplicada

1. ¿Cómo considera usted que es la percepción de los usuarios respecto al uso de equipos informáticos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy positiva	93	38%	38%	38%
	Positiva	72	30%	30%	68%
	Regular	44	18%	18%	86%
	Poco positiva	20	8%	8%	95%
	Nada positiva	13	5%	5%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 01: Percepción de los usuarios

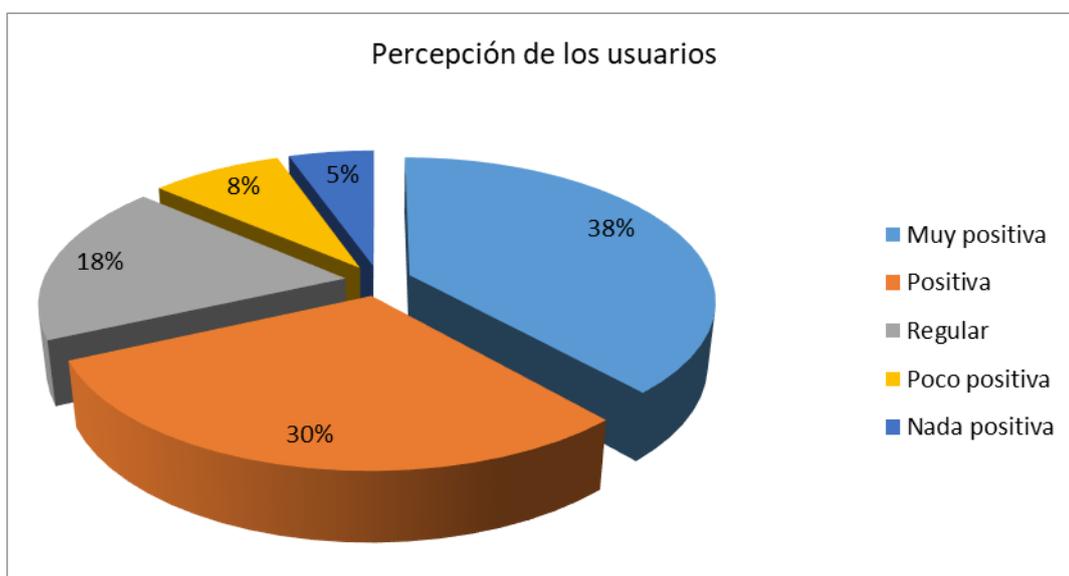


Gráfico N° 01: Percepción de los usuarios

A la pregunta como considera que es la percepción de los usuarios respecto al uso de equipos informáticos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho los entrevistados respondieron muy positiva 38%, positiva 30%, regular 18%, poco positiva 8% y nada positiva 5%.

2. ¿Qué tan importante considera aplicar la gestión de compras en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy importante	82	34%	34%	34%
	Importante	58	24%	24%	58%
	Poco importante	60	25%	25%	83%
	Nada importante	42	17%	17%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 02: Gestión de compras

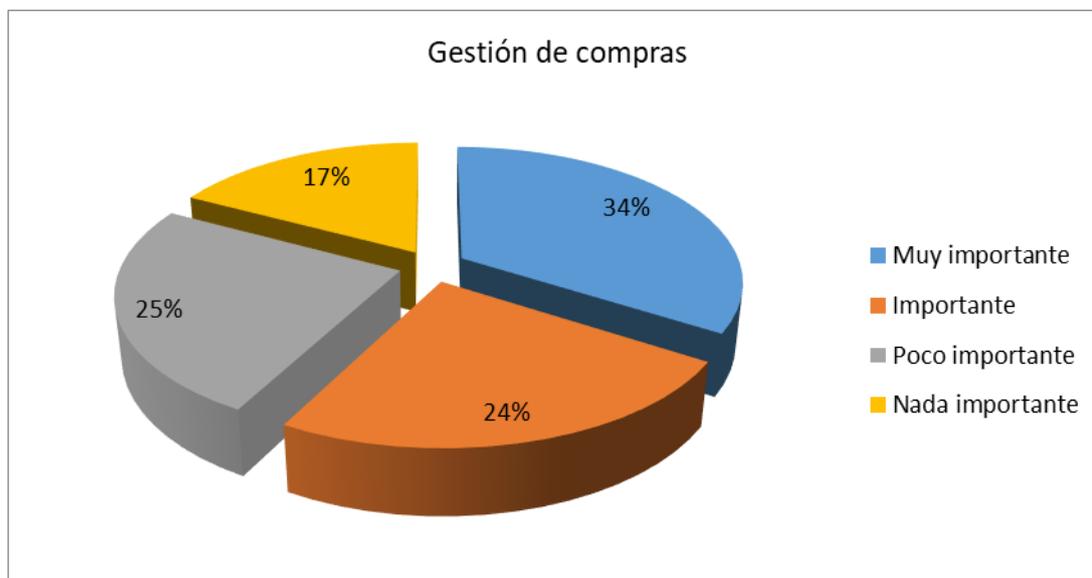


Gráfico N° 02: Gestión de compras

A la interrogante qué tan importante considera aplicar la gestión de compras en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, el 34% respondió muy importante, el 24% importante, el 25% poco importante y el 17% nada importante.

3. ¿Considera usted que se debe realizar previamente un planeamiento de compras de equipos de informática en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	89	37%	37%	37%
	Probablemente si	74	31%	31%	67%
	Probablemente no	32	13%	13%	81%
	Definitivamente no	47	19%	19%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 03: Planeamiento de compras

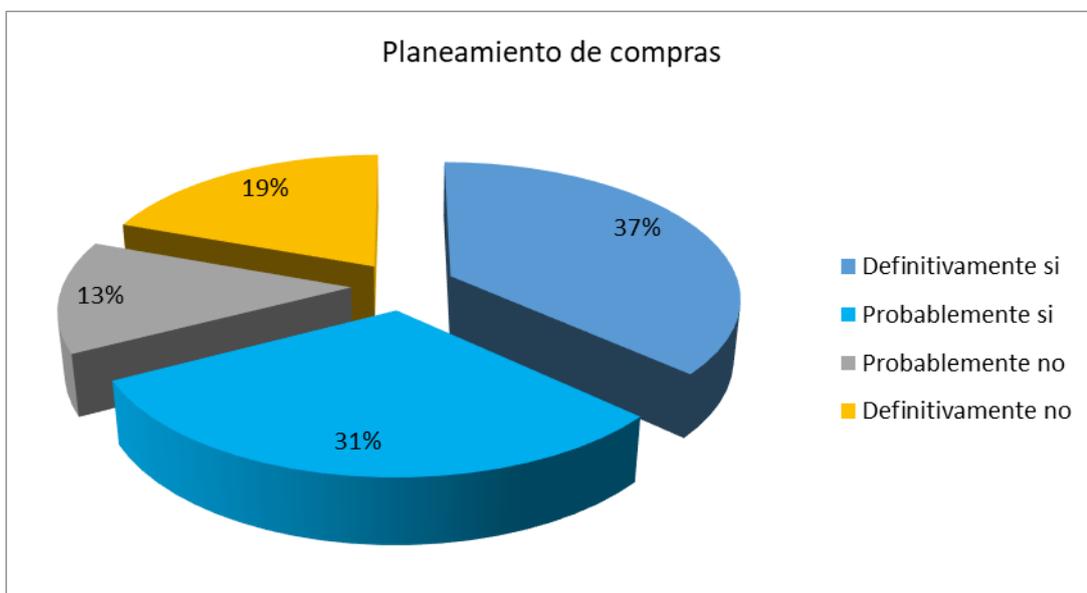


Gráfico N° 03: Planeamiento de compras

A la pregunta considera que se debe realizar previamente un planeamiento de compras de equipos de informática en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho el 37% respondió definitivamente si, el 31% probablemente si, el 13% probablemente no y el 19% definitivamente no.

4. ¿Considera usted qué se debe implementar una adecuada dirección de compras de equipos informática en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	106	44%	44%	44%
	Probablemente si	64	26%	26%	70%
	Probablemente no	30	12%	12%	83%
	Definitivamente no	42	17%	17%	100%
	Total	242	100%	100%	

Gráfico N° 04: Dirección de compras

Gráfico N° 03: Dirección de compras

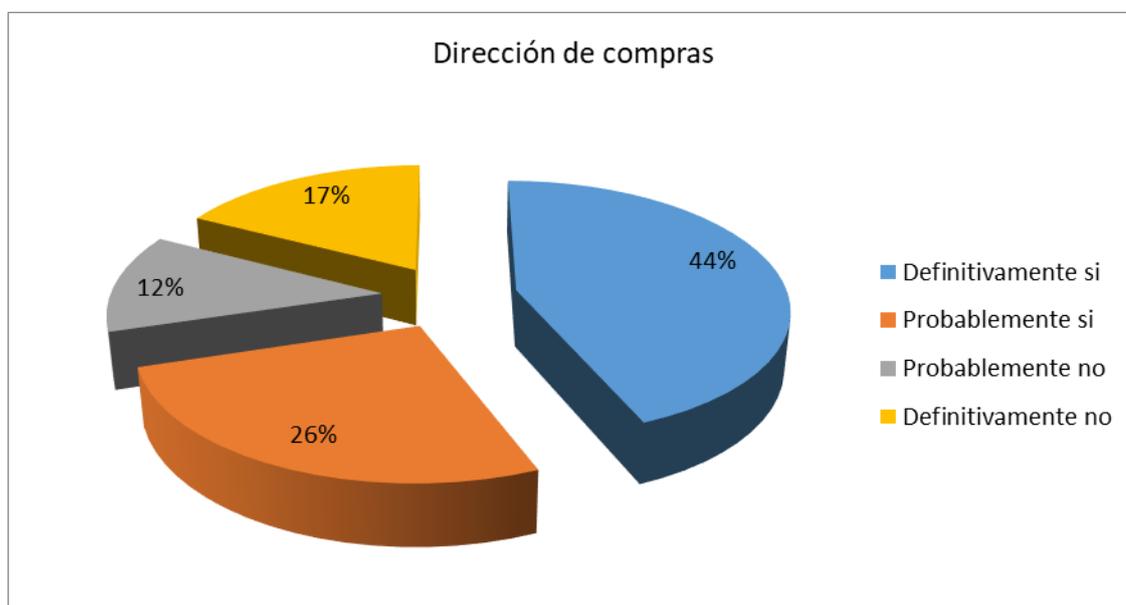


Gráfico N° 03: Dirección de compras

A la pregunta considera qué se debe implementar una adecuada dirección de compras de equipos informática en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, el 44% de los docentes, manifestaron definitivamente si, el 26% probablemente sí, el 12% probablemente no y el 17% definitivamente no.

5. ¿Usted Considera necesario efectuar un Control en la Compra de los equipos informáticos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	81	33%	33%	33%
	Probablemente si	71	29%	29%	63%
	Indiferente	52	21%	21%	84%
	Probablemente no	19	8%	8%	92%
	Definitivamente no	19	8%	8%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 05: Control en la Compra

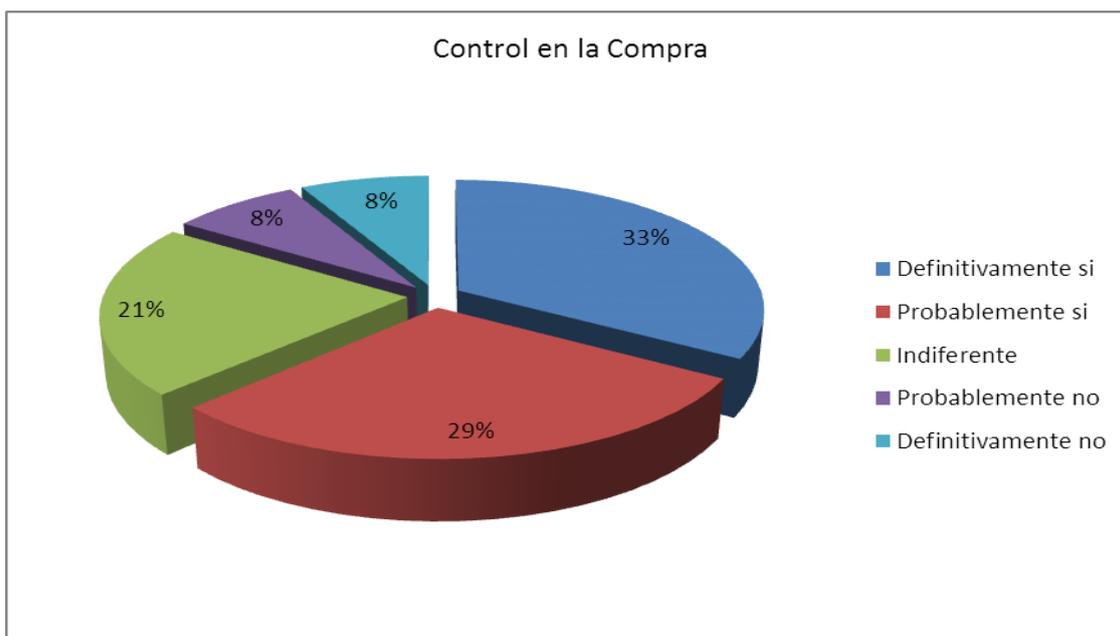


Gráfico N° 05: Control en la Compra

Cuando se les realizó la pregunta considera necesario efectuar un Control en la Compra de los equipos informáticos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho los entrevistados respondieron definitivamente si 33%, probablemente si 29%, indiferente 21%, probablemente no 8% y definitivamente no 8%.

6. ¿Considera usted que el Talento Humano es un elemento en el éxito de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	98	40%	40%	40%
	Probablemente si	75	31%	31%	71%
	Probablemente no	44	18%	18%	90%
	Definitivamente no	25	10%	10%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 06: Talento Humano

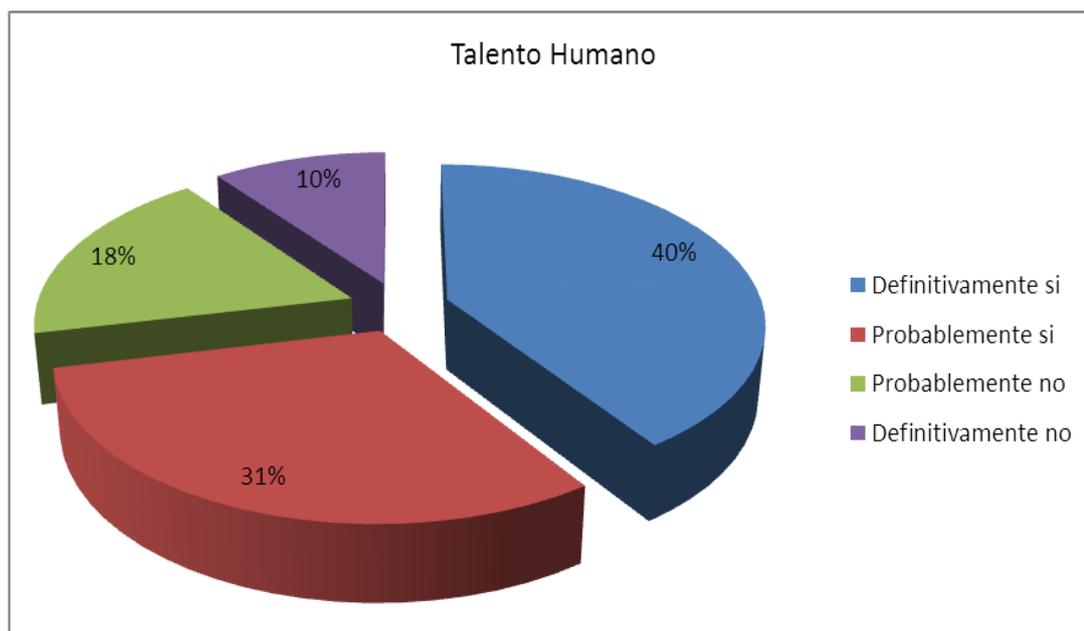


Gráfico N° 06: Talento Humano

A la pregunta Considera usted que el Talento Humano es un elemento en el éxito de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, el 40% de los entrevistados respondieron, muy importante, el 31% importante, el 18% poco importante y el 10% respondió Nada importante.

7. ¿Cómo usuario de los equipos informáticos de la UGEL N° 301 ¿Cangallo Ayacucho, cuál es su nivel de satisfacción?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy satisfecho	120	50%	50%	50%
	Satisfecho	82	34%	34%	83%
	Regular	16	7%	7%	90%
	Insatisfecho	9	4%	4%	94%
	Muy satisfecho	15	6%	6%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 07: Satisfacción del usuario

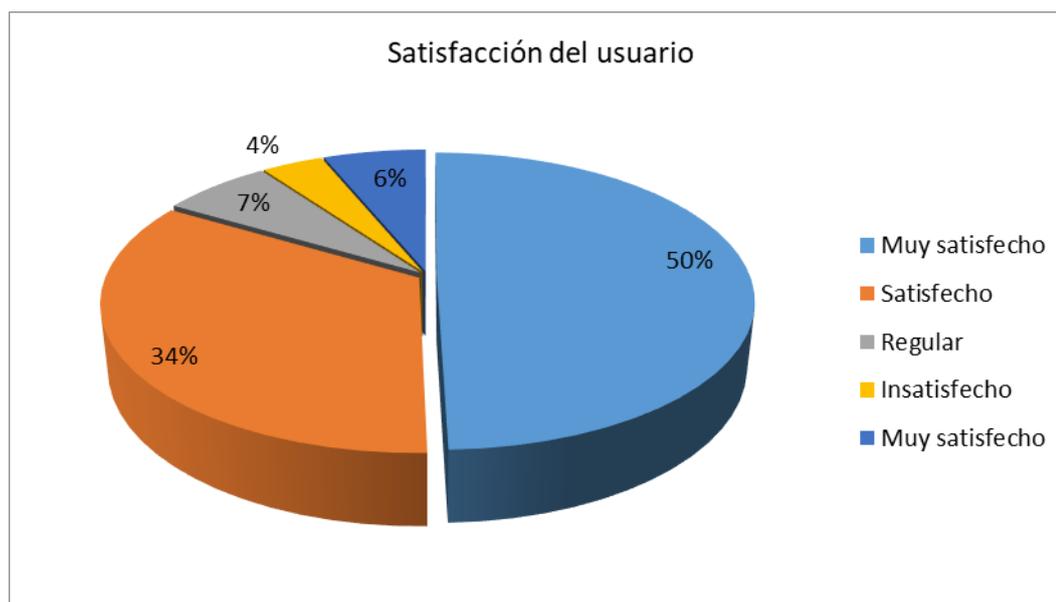


Gráfico N° 07: Satisfacción del usuario

A la pregunta Cómo usuario de los equipos informáticos de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, cuál es su nivel de satisfacción, los entrevistados respondieron, muy satisfecho 50%, satisfecho 34%, regular 7%, insatisfecho 4% y muy insatisfecho 6%.

8. ¿Cómo considera usted que es el nivel de la calidad de los servicios ofrecidos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas	Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy alto	104	43%	43%	43%
Alto	82	34%	34%	77%
Regular	21	9%	9%	86%
Bajo	24	10%	10%	95%
Muy bajo	11	5%	5%	100%
Total	242	100%	100%	

Tabla N° 08: Calidad de los Servicios

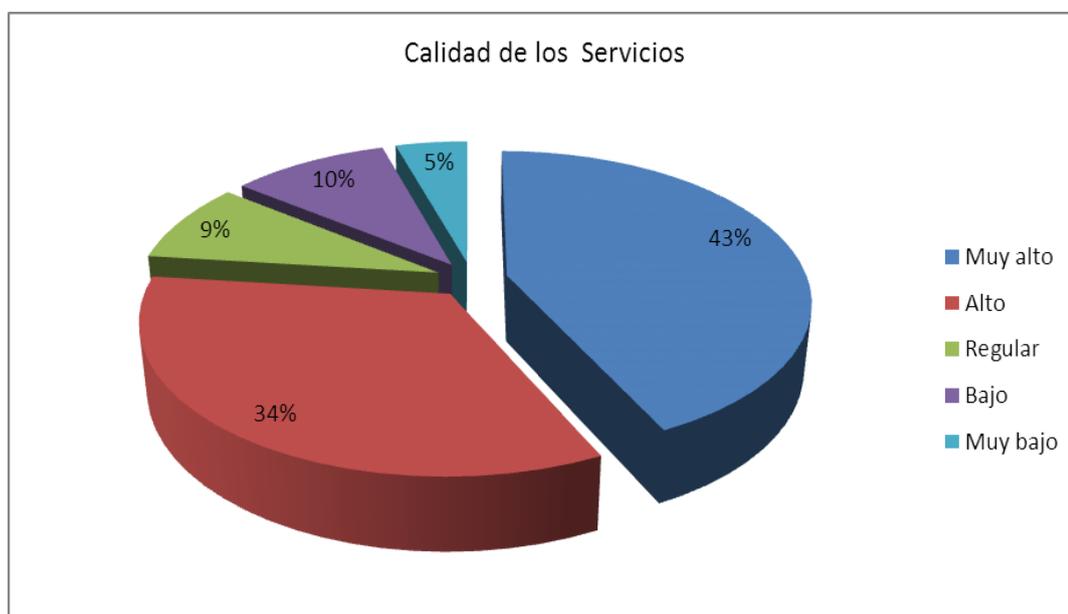


Gráfico N° 08: Calidad de los Servicios

A la pregunta cómo considera que es el nivel de la calidad de los servicios ofrecidos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho el 43% respondió muy alto, el 34% alto, el 9% regular, el 10% bajo y el 5% muy bajo.

9. ¿Cómo Usuario cómo calificaría su nivel de satisfacción en la utilización de equipos informáticos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy alto	76	31%	31%	31%
	Alto	87	36%	36%	67%
	Regular	41	17%	17%	84%
	Bajo	25	10%	10%	95%
	Muy bajo	13	5%	5%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 09: Utilización de equipos informáticos

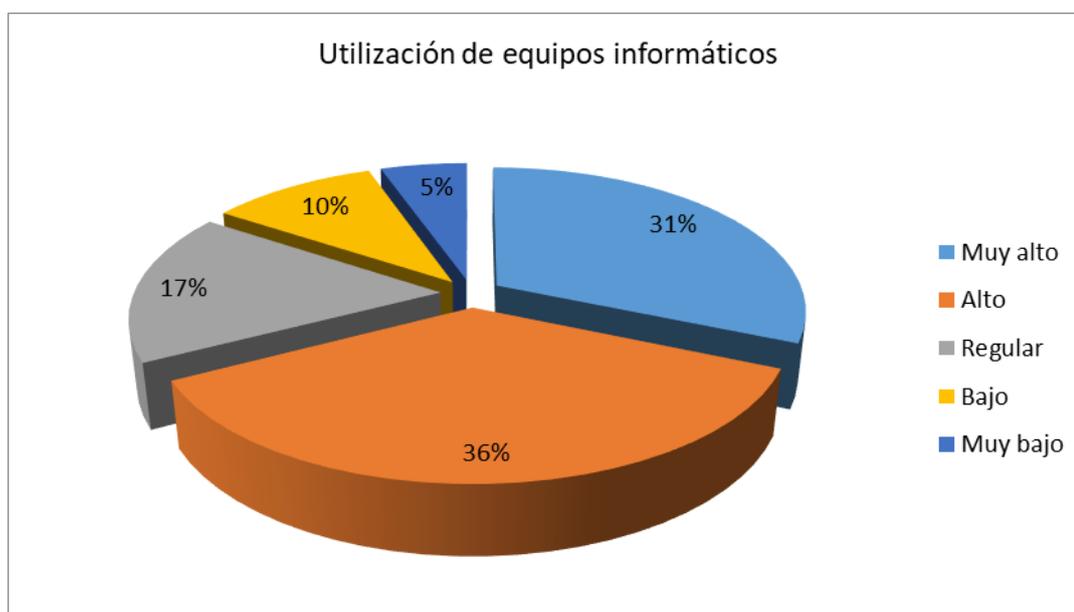


Gráfico N° 09: Utilización de equipos informáticos

A la interrogación sobre el nivel de satisfacción en la utilización de equipos informáticos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, el 31% de los entrevistados contestaron muy alta, 36% alta, 17% regular, 10% baja 10% y 5% muy baja 5%.

10. ¿Con que frecuencia considera usted que se presenta la resistencia al cambio de los Recursos Humanos dentro de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	120	50%	50%	50%
	Muchas veces	82	34%	34%	83%
	Algunas veces	16	7%	7%	90%
	Rara vez	9	4%	4%	94%
	Nunca	15	6%	6%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 10: Resistencia al cambio

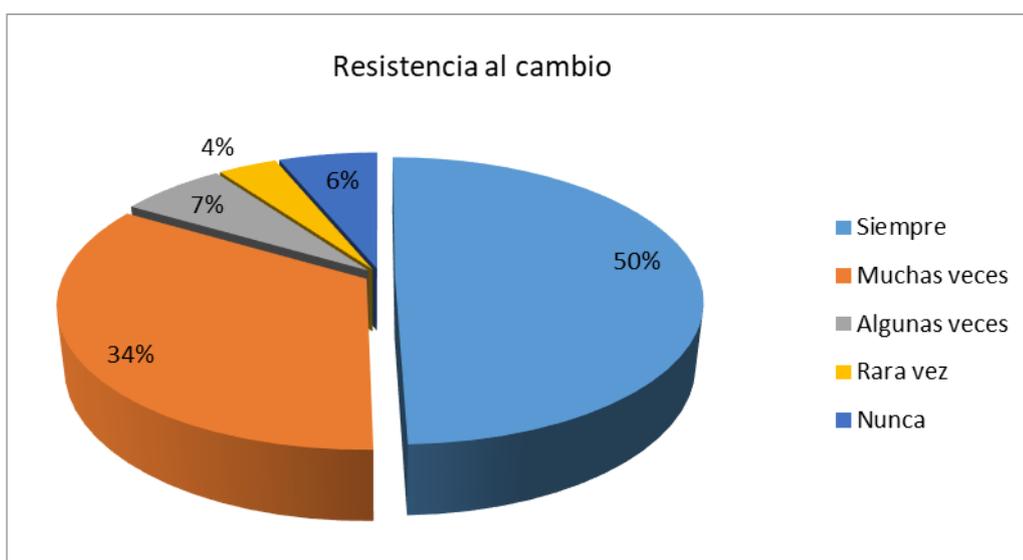


Gráfico N° 10: Resistencia al cambio

Cuando se les pregunto con qué frecuencia considera que se presenta la resistencia al cambio de los Recursos Humanos dentro de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, los entrevistados manifestaron siempre 50%, muchas veces 34%, algunas veces 7%, rara vez 4% y nunca 6%.

11. ¿Cuál cree que es el nivel que cumple el Recurso Humano en el desarrollo de las actividades en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy alto	64	26%	26%	26%
	Alto	75	31%	31%	57%
	Regular	20	8%	8%	66%
	Bajo	26	11%	11%	76%
	Muy bajo	57	24%	24%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 11: Recurso Humano en el desarrollo de las actividades

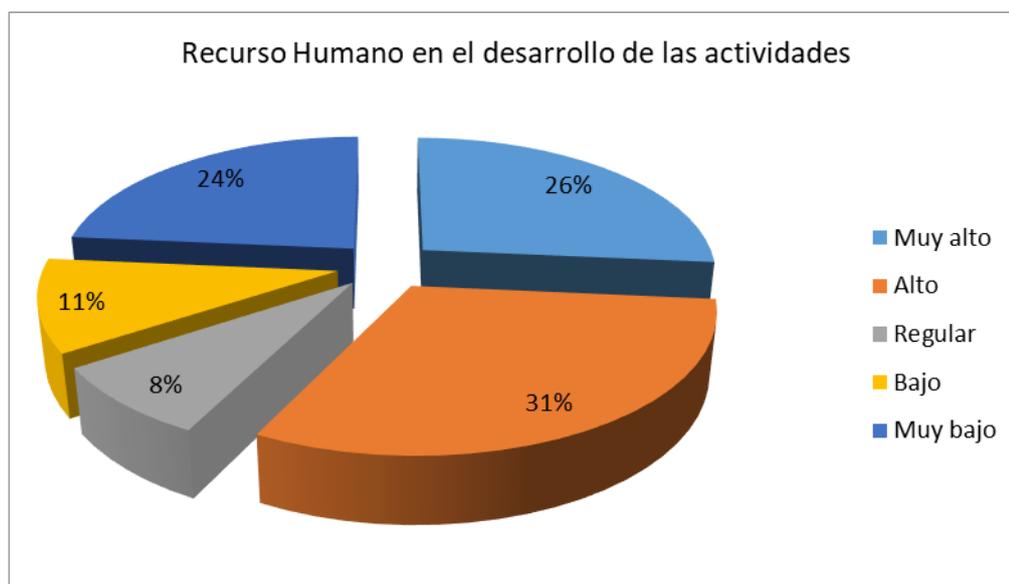


Gráfico N° 11: Recurso Humano en el desarrollo de las actividades

A la interrogación cuál cree que es el nivel que cumple el Recurso Humano en el desarrollo de las actividades en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, los entrevistados respondieron Muy alto 26%, Alto 31%, Regular 8%, Bajo 11% y Muy bajo 24%.

12. ¿Considera usted que debería existir la calidad en la comunicación interna de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	107	44%	44%	44%
	Probablemente si	76	31%	31%	76%
	Probablemente no	39	16%	16%	92%
	Definitivamente no	20	8%	8%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 12: Calidad de la comunicación

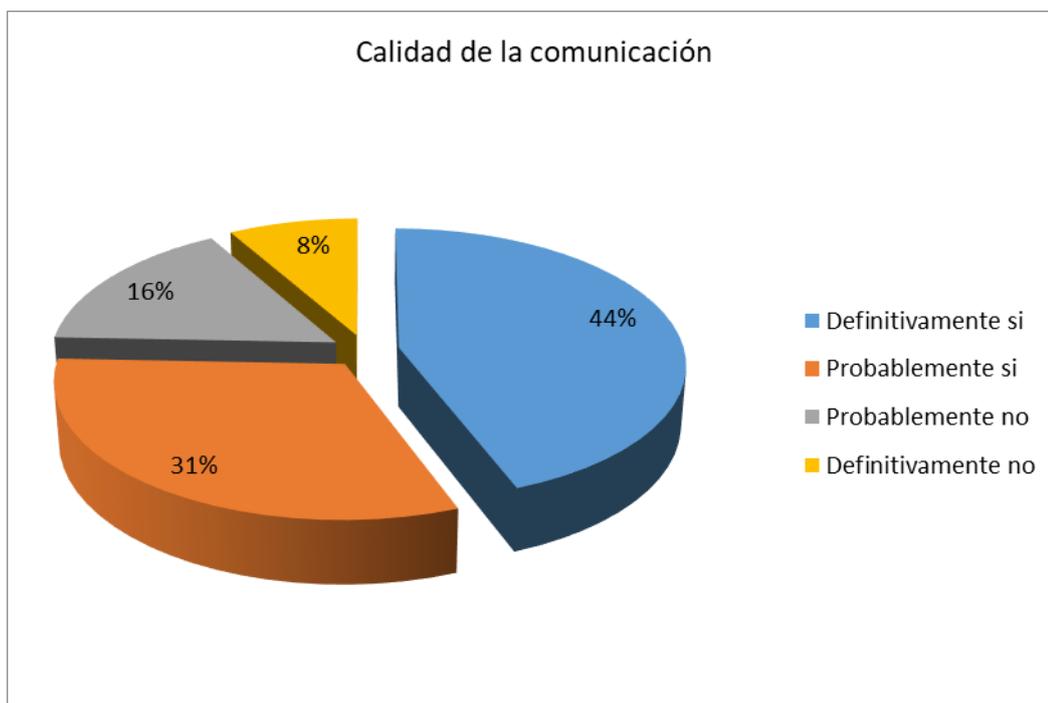


Gráfico N° 12: Calidad de la comunicación

A la pregunta considera que debería existir la calidad en la comunicación interna de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, los docentes manifestaron: definitivamente si 44%, probablemente si 31%, probablemente no 16% y definitivamente no 8%.

13. ¿Qué tan necesario es elevar el Nivel de la comunicación externa en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy necesario	97	40%	40%	40%
	Necesario	82	34%	34%	74%
	Poco necesario	41	17%	17%	91%
	Nada Necesario	22	9%	9%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 13: Nivel de la comunicación externa

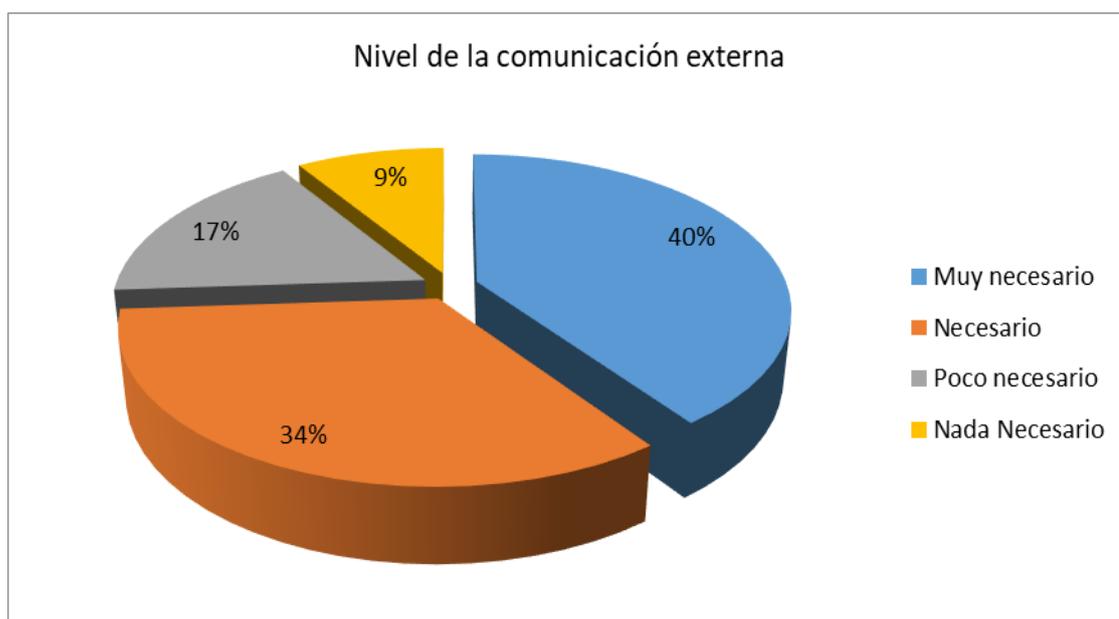


Gráfico N° 13: Nivel de la comunicación externa

A la pregunta qué tan necesario es elevar el Nivel de la comunicación externa en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho el 40% respondió muy necesario, el 34% necesario, el 17% poco necesario 17% y el 9% nada necesario 9%.

14. ¿Considera usted que para el éxito de la organización es necesario realizar evaluaciones que nos permitan identificar la Percepción del clima laboral en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	55	23%	23%	23%
	Probablemente si	86	36%	36%	58%
	Probablemente no	46	19%	19%	77%
	Definitivamente no	55	23%	23%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 14: Identificar la Percepción del clima laboral

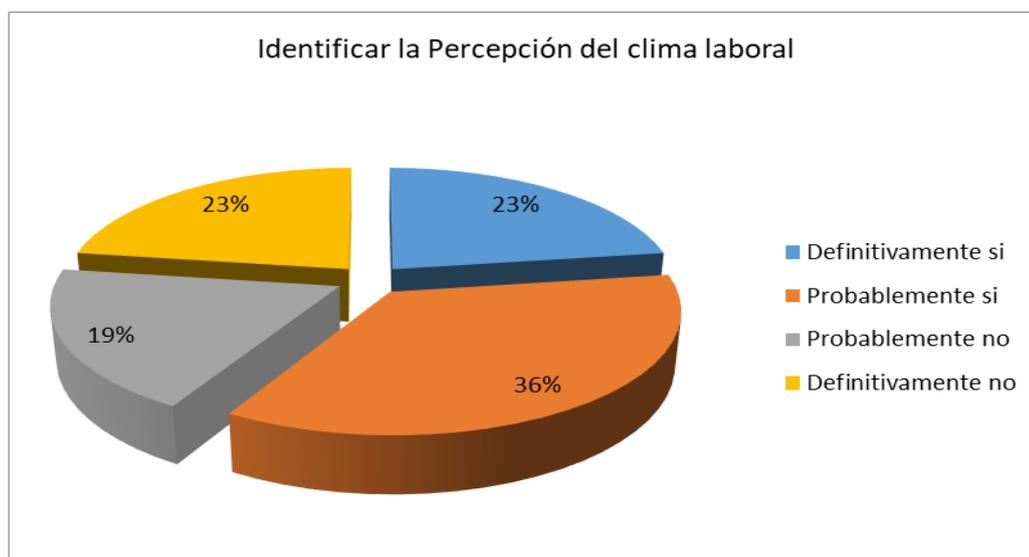


Gráfico N° 14: Identificar la Percepción del clima laboral

A la interrogante considera usted que para el éxito de la organización es necesario realizar evaluaciones que nos permitan identificar la Percepción del clima laboral en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho el 23% de los entrevistados respondieron definitivamente si, el 36% probablemente sí, el 19% probablemente no y el 23% definitivamente no 23%.

15. ¿Considera usted que es necesario elevar el Nivel Conformidad de los usuarios de los equipos informáticos en de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy necesario	83	34%	34%	34%
	Necesario	69	29%	29%	63%
	Poco necesario	52	21%	21%	84%
	Nada Necesario	38	16%	16%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 15: Nivel Conformidad de los usuarios

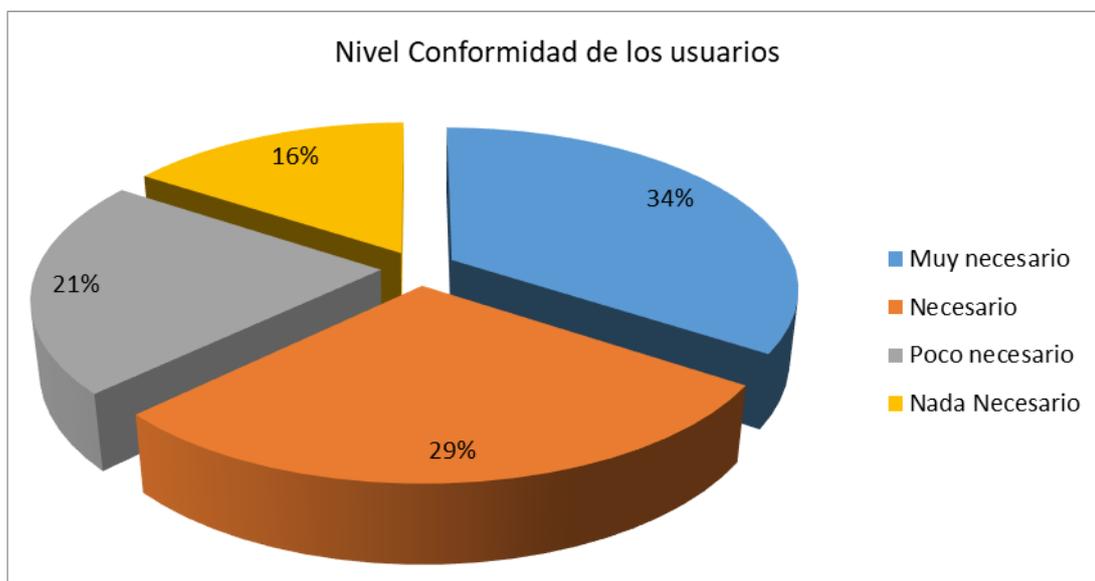


Gráfico N° 15: Nivel Conformidad de los usuarios

Cuando se le realizó la interrogante considera que es necesario elevar el Nivel Conformidad de los usuarios de los equipos informáticos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, el 34% de los entrevistados respondieron muy necesario, el 29%, necesario, el 21% poco necesario y el 16% nada necesario.

16. ¿Considera usted que la compra de equipos informáticos de calidad hace que los usuarios se Fidelicen con la Institución?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente de acuerdo	91	38%	38%	38%
	De acuerdo	64	26%	26%	64%
	Indeciso	49	20%	20%	84%
	En desacuerdo	26	11%	11%	95%
	Totalmente en desacuerdo	12	5%	5%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 16: Fidelización de los Usuarios

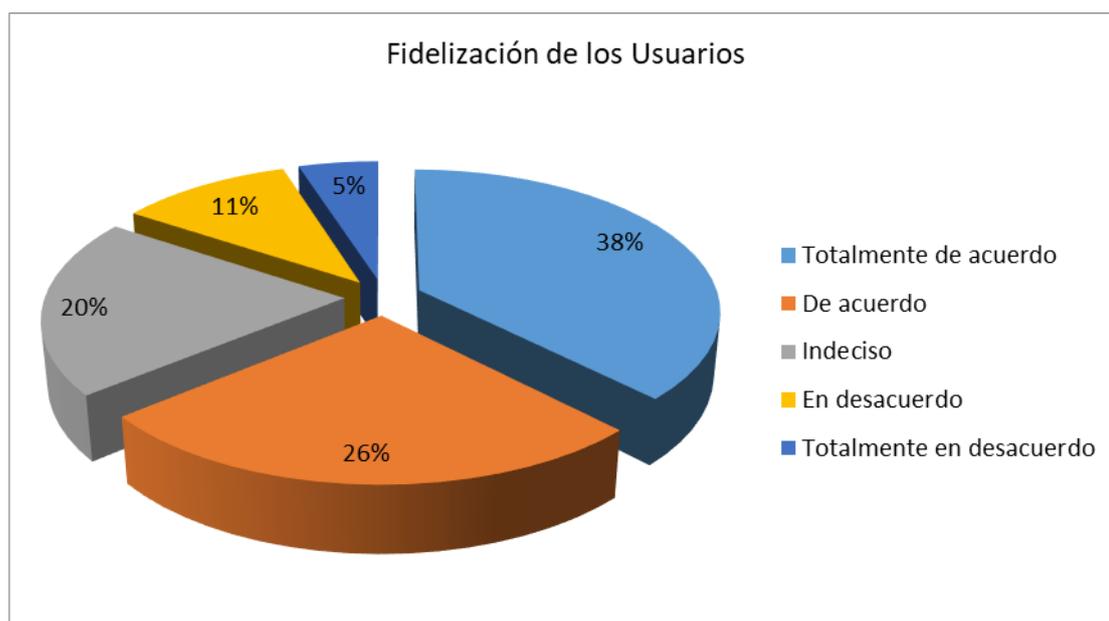


Gráfico N° 16: Fidelización de los Usuarios

A pregunta considera usted que la compra de equipos informáticos de calidad hace que los usuarios se Fidelicen con la Institución el 38% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 26% de acuerdo, el 20% Indeciso, el 11% en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo.

17. ¿Considera usted que la compra de equipos informáticos de calidad va a reducir los Reclamos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente de acuerdo	103	43%	43%	43%
	De acuerdo	75	31%	31%	74%
	Indeciso	29	12%	12%	86%
	En desacuerdo	20	8%	8%	94%
	Totalmente en desacuerdo	15	6%	6%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 17: Reducción de los Reclamos

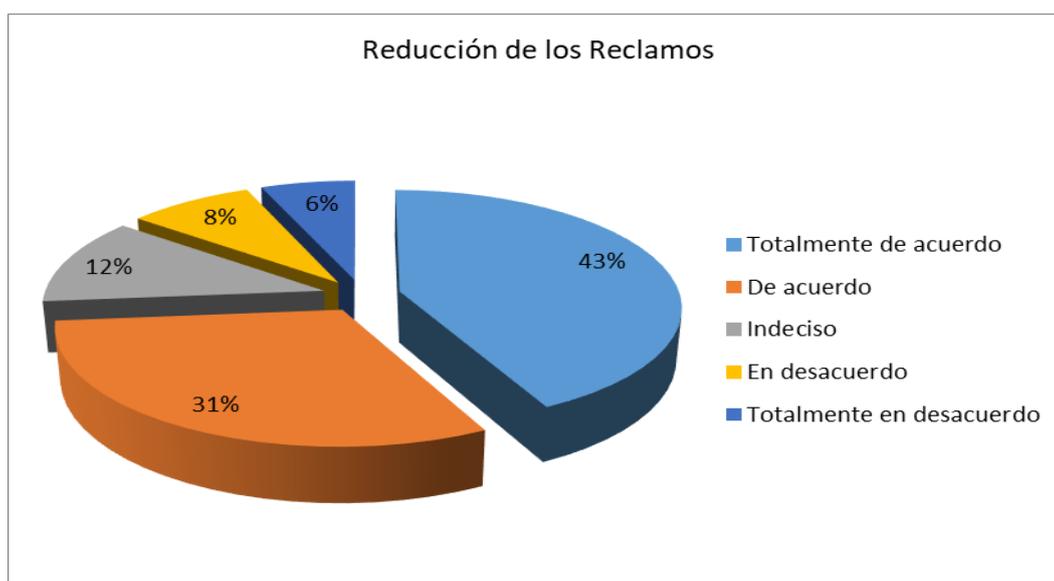


Gráfico N° 17: Reducción de los Reclamos

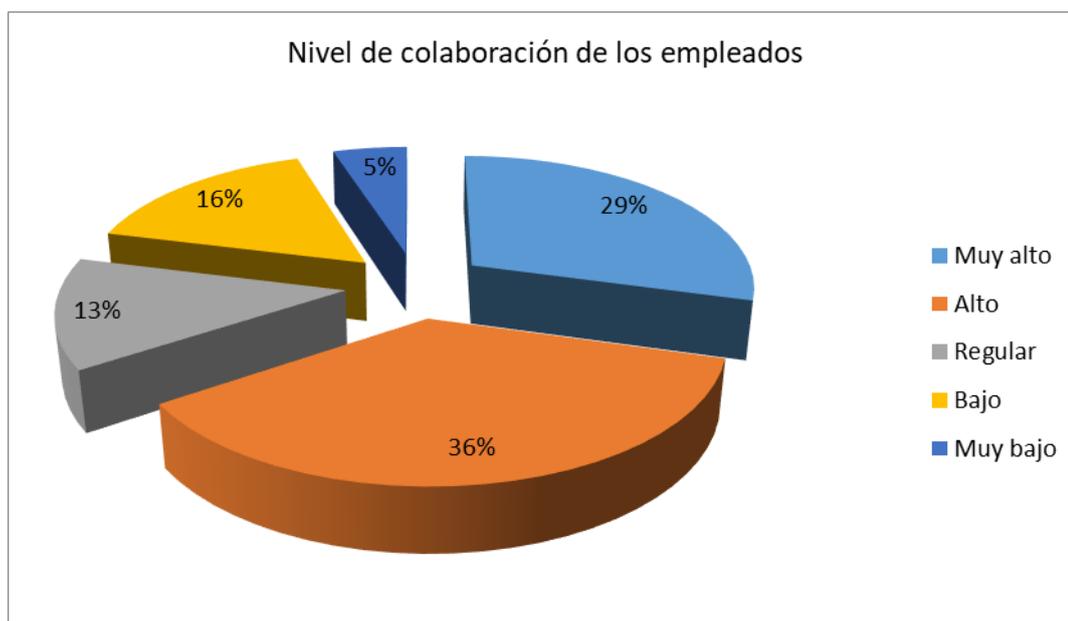
A la pregunta considera que la compra de equipos informáticos de calidad va a reducir los Reclamos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, el 43% los entrevistados respondieron estar totalmente de acuerdo, el 31% de acuerdo, el 12% indeciso, el 8% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo.

18. ¿Como considera usted que es el Nivel de colaboración de los empleados de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Nivel de colaboración de los empleados					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy alto	71	29%	29%	29%
	Alto	88	36%	36%	66%
	Regular	32	13%	13%	79%
	Bajo	39	16%	16%	95%
	Muy bajo	12	5%	5%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 18: Nivel de colaboración de los empleados

Gráfico N° 18



A la incógnita como considera que es el Nivel de colaboración de los empleados de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, el 29% de los entrevistados respondieron que muy alto, 36% alto, 13% regular, 16% bajo 16% y el 5% muy bajo.

19. ¿Considera usted que es importante que los trabajadores dentro de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho tengan valores éticos?

Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	55	23%	23%	23%
	Probablemente si	86	36%	36%	58%
	Probablemente no	46	19%	19%	77%
	Definitivamente no	55	23%	23%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 19: Valores Éticos

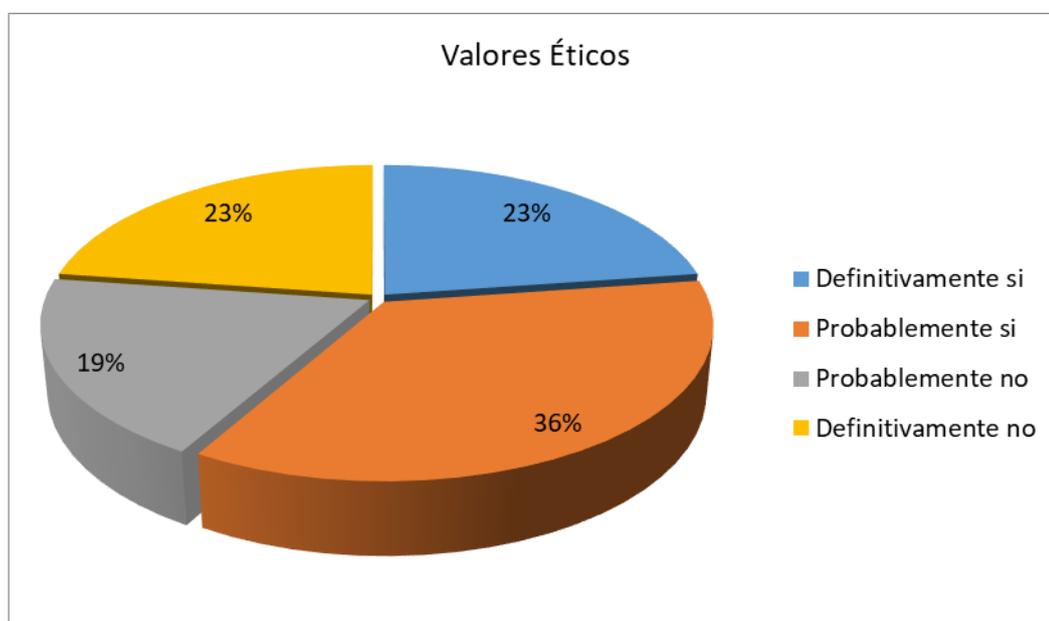


Gráfico N° 19: Valores Éticos

A la pregunta considera que es importante que los trabajadores dentro de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho tengan valores éticos el 23% de los docentes indicaron que definitivamente si, el 36%, probablemente sí, el 19% probablemente no y el 23% definitivamente no.

20. ¿Qué tan importante es en los directivos mantener el Nivel de liderazgo como herramienta para el éxito de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

21.

Nivel de Liderazgo					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy importante	64	26%	26%	26%
	Importante	96	40%	40%	66%
	Poco importante	53	22%	22%	88%
	Nada importante	29	12%	12%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 20: Nivel de Liderazgo

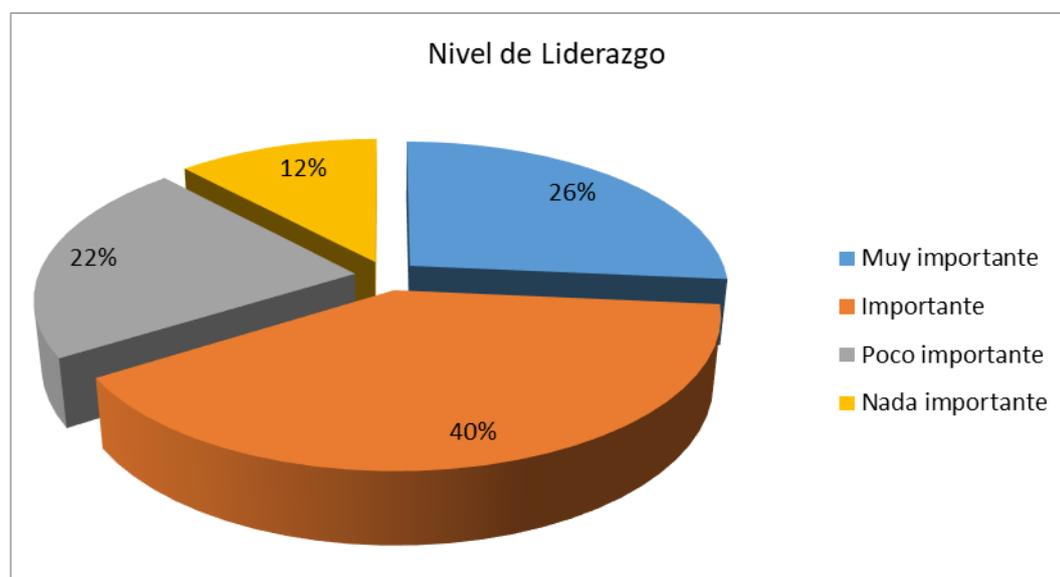


Gráfico N° 20: Nivel de Liderazgo

Cuando se les realizó la pregunta que tan importante es en los directivos mantener el Nivel de liderazgo como herramienta para el éxito de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho los entrevistados respondieron, muy importante 26%, importante 40%, poco importante 22% y nada importante 12%.

22. ¿En qué medida el uso de equipos informáticos, mejora la calidad y atención al usuario en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Calidad y Atención al Usuario					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Mucho	110	45%	45%	45%
	Regular	91	38%	38%	83%
	Poco	15	6%	6%	89%
	Nada	26	11%	11%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 21: Calidad y Atención al Usuario

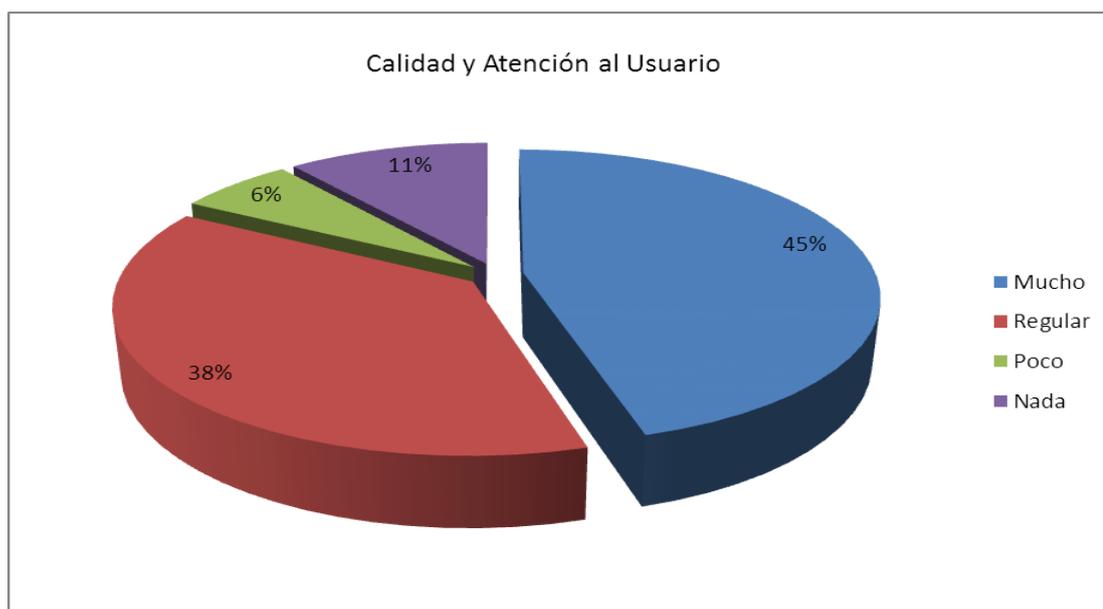


Gráfico N° 21: Calidad y Atención al Usuario

A la interrogante en qué medida el uso de equipos informáticos, mejora la calidad y atención al usuario en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho el 45% de los encuestados respondieron que mucho el 38% regular, el 6% poco 6% y el 11% nada.

23. ¿Considera usted que para el éxito de la organización se debería medir por las metas y objetivos alcanzados por la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?

Éxito de la organización					
Respuesta		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	98	40%	40%	40%
	Probablemente si	75	31%	31%	71%
	Probablemente no	41	17%	17%	88%
	Definitivamente no	28	12%	12%	100%
	Total	242	100%	100%	

Tabla N° 22: Éxito de la organización

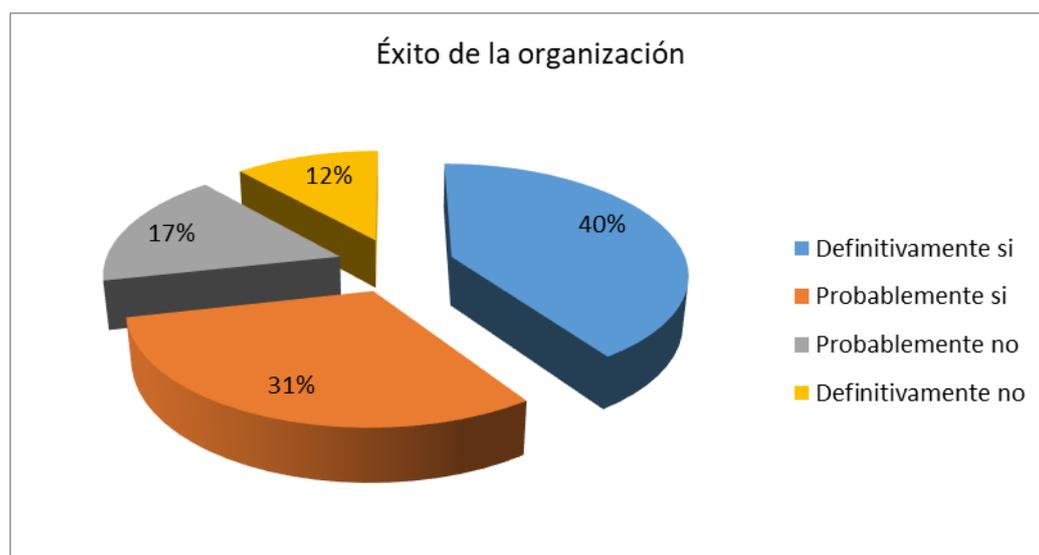


Gráfico N° 22: Éxito de la organización

A la interrogante considera que para el éxito de la organización se debería medir por las metas y objetivos alcanzados por la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho el 40% de los encuestados respondieron definitivamente si, el 31% probablemente sí, el 17% probablemente no y el 12%, Definitivamente no.

5.2. Prueba de las Hipótesis

La contrastación de la hipótesis se realizó con la prueba Ji cuadrada tal como se muestra a continuación

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

HG: La Gestión de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

H0: La Gestión de Compras de equipos informáticos no influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho

Frecuencias observadas

Gestión de compras	Satisfacción del usuario					Total
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Muy importante	35	34	10	2	1	82
Importante	27	14	8	8	1	58
Poco importante	21	20	3	10	6	60
Nada importante	25	10	3	1	3	42
Total	108	78	24	21	11	242

Frecuencias observadas

Gestión de compras	Satisfacción del usuario					Total
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Muy importante	36,60	26,43	8,13	7,12	3,73	82,00
Importante	25,88	18,69	5,75	5,03	2,64	58,00
Poco importante	26,78	19,34	5,95	5,21	2,73	60,00
Nada importante	18,74	13,54	4,17	3,64	1,91	42,00
Total	108,00	78,00	24,00	21,00	11,00	242,00

1) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.

2) Estadística de Prueba:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En el cuadro observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1)(4 - 1) = 12$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 21.026

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Desarrollando la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 25.29$$

7) Decisión Estadística

En los cuadros observamos que $25.29 > 21.026$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

La Gestión de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS 01

H1: El Planeamiento de Compra de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

H0: El Planeamiento de Compra de equipos informáticos no influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

Frecuencias observadas

Planeamiento de compras	Satisfacción del usuario					Total
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Definitivamente si	58	15	10	5	1	89
Probablemente si	16	37	9	10	2	74
Probablemente no	14	10	4	3	1	32
Definitivamente no	20	16	1	3	7	47
Total	108	78	24	21	11	242

Frecuencias esperadas

Planeamiento de compras	Satisfacción del usuario					Total
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Definitivamente si	39,72	28,69	8,83	7,72	4,05	89,00
Probablemente si	33,02	23,85	7,34	6,42	3,36	74,00
Probablemente no	14,28	10,31	3,17	2,78	1,45	32,00
Definitivamente no	20,98	15,15	4,66	4,08	2,14	47,00
Total	108,00	78,00	24,00	21,00	11,00	242,00

1) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.

2) Estadística de Prueba.- es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En este cuadro observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (4 - 1) = 12$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 21.026

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Desarrollando la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 52.02$$

7) Decisión Estadística

En estos cuadros observamos que $52.02 > 21.026$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

El Planeamiento de Compra de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS 02

H2: La Dirección de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la calidad de servicios de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

H0: La Dirección de Compras de equipos informáticos no influye positivamente en la calidad de servicios de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

Frecuencias observadas

Dirección de compras	Calidad de Servicio					Total
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Definitivamente si	45	44	7	9	1	106
Probablemente si	26	20	6	11	1	64
Probablemente no	16	7	3	2	2	30
Definitivamente no	17	11	5	2	7	42
Total	104	82	21	24	11	242

Frecuencias esperadas

Administración de compras	Calidad de Servicio					Total
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Definitivamente si	45.55	35.92	9.20	10.51	4.82	106.00
Probablemente si	27.50	21.69	5.55	6.35	2.91	64.00
Probablemente no	12.89	10.17	2.60	2.98	1.36	30.00
Definitivamente no	18.05	14.23	3.64	4.17	1.91	42.00
Total	104.00	82.00	21.00	24.00	11.00	242.00

- 1) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba. - es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En el cuadro observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (4 - 1) = 12$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 21.026

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Desarrollando la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 28.92$$

7) Decisión Estadística

En los cuadros observamos que $28.92 > 21.026$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

La Dirección de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la calidad de servicios de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS 03

H3: El Control en la Compra de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

H0: El Control en la Compra de equipos informáticos no influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

Frecuencias observadas

Control en la Compra	Satisfacción del usuario					Total
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Definitivamente si	28	37	6	10	0	81
Probablemente si	26	24	10	6	5	71
Indiferente	35	9	4	3	1	52
Probablemente no	10	3	2	1	3	19
Definitivamente no	9	5	2	1	2	19
Total	108	78	24	21	11	242

Frecuencias esperadas

Control en la Compra	Satisfacción del usuario					Total
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Definitivamente si	36,15	26,11	8,03	7,03	3,68	81,00
Probablemente si	31,69	22,88	7,04	6,16	3,23	71,00
Indiferente	23,21	16,76	5,16	4,51	2,36	52,00
Probablemente no	8,48	6,12	1,88	1,65	0,86	19,00
Definitivamente no	8,48	6,12	1,88	1,65	0,86	19,00
Total	108,00	78,00	24,00	21,00	11,00	242,00

- 1) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba.- es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En este cuadro observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (5 - 1) = 16$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 26.296

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Desarrollando la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 35.68$$

7) Decisión Estadística

En los cuadros observamos que $35.68 > 26.296$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

El Control en la Compra de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho.

5.3. Discusión de resultados

Gutiérrez (2017) utilizó un diseño descriptivo correlacional; la investigación ha usado la técnica de la encuesta a fin de indagar la opinión de los usuarios de los complejos deportivos sobre la calidad del servicio y la satisfacción que ellos experimentan.

En la ciudad de Chimbote se han realizado avances muy significativos es por ello que tiene que estar vinculado a ofrecer servicios de calidad el que permita satisfacer a los usuarios; en esta investigación se observa que la problemática se agudiza debido a la burocracia existente y a la falta de bienestar y que las tasas por el alquiler no cubren el mantenimiento, produciendo quejas, por ello el motivo de la presente investigación buscó establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de los complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa en la ciudad de Chimbote.

Molina & Pérez (2008) en su investigación propone agilizar los procesos y permite la emisión de informes sin errores para una eficiente toma de decisiones, el cual surge de las necesidades, debido a los problemas que enfrenta, en el área de control de expedientes de alumnos activos y egresados, en cuanto a la búsqueda de datos y generación de reportes que son solicitados en el cumplimiento de procesos internos y de carácter externo por personas relacionadas con la institución.

Este sistema Informático, se desarrolló mediante un estudio preparatorio de la educación media en El Salvador y del Instituto Nacional “San José Verapaz”; un análisis de la información recolectada y la definición de los requerimientos.

Esta investigación para alcanzar su objetivo utilizó la recolección de datos, y como instrumento el cuestionario.

Vásquez (2016), su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y en el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión –Huacho, 2016, el diseño utilizado fue No Experimental transversal de tipo Aplicada de nivel descriptivo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta.

La calidad en las Instituciones públicas ya no puede estar basada nicamente en la mejora de los sistemas internos de gestión. Es necesario mejorarla, pero desde el punto de vista del usuario, con la finalidad que él perciba y reciba un servicio tal como lo esperaba.

CONCLUSIONES

- a. La Gestión de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho, tal como se ha demostrado en el estudio realizado. El valor del estadístico es de 25.29, lo que infiere que es mayor al valor de 21.026 que es el criterio de distribución de Ji cuadrado. De esta manera la hipótesis nula es rechazada.
- b. Se ha demostrado que el Planeamiento de Compra de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho. El resultado del estadístico tiene un valor de 52.02, lo que indica que es mayor al valor de 21.026 que es el criterio de distribución de Ji cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- c. Se ha demostrado que la Dirección de Compras de equipos informáticos influye positivamente en la calidad de servicio en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho. El valor del estadístico es 41.21, mayor al valor de 21.026 que es el criterio de distribución de Ji cuadrado, rechazándose la hipótesis nula.
- d. Se ha demostrado que el Control en la Compra de equipos informáticos influye positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho. El resultado del valor del estadístico es de 35.68, superior a 26.296 que es el criterio de distribución de Ji cuadrado, rechazándose la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

- a) El Gobierno Regional de Ayacucho, a través de la Dirección Regional de Educación, y en el marco del Plan de modernización del Estado, debe implementar las compras electrónicas sobre todo los bienes sujetos a adquisiciones de tipos: adjudicaciones simplificadas, comparación de precios, y contrataciones directas según la Ley de contrataciones del Estado. Las compras electrónicas permiten la participación de mayores proveedores y por ende mayor competencia y se va a tener como resultados una disminución de los precios de los productos.
- b) Así mismo se debe impulsar los procesos, la transparencia y la aplicación de valores éticos que permitirán adquirir productos de calidad, situaciones consideradas en el marco de la modernización del Estado, la que impulsa la simplificación de los procedimientos administrativos con la finalidad de atender oportuna y eficazmente a los usuarios, así mismo las necesidades deben ser programados con la debida anticipación para que sean incluidos en los Planes Operativos y en el Presupuesto de la UGEL.
- c) La UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho debe planificar el mantenimiento y la renovación de equipos informáticos de acuerdo a las necesidades y realidad de la Región bajo los principios de eficiencia y eficacia que son los paradigmas de la Gestión por Resultados que se viene implementando desde el 2008 donde lo más importante es la satisfacción de los usuarios, para ello es necesario una supervisión permanente de la utilización de los equipos y un control de los procesos de adquisición donde debe primar el principio de transparencia.

Bibliografía

- Aguilar Villanueva, Luis F. (2006) *Gobernanza y gestión pública. Sección de obras de administración pública*. México: Fondo de Cultura Económica. p. 27.
- Alcaide, J. (2015) *Fidelización de clientes*. Madrid: ESIC. Recuperado el 19 de marzo de 2016, de <https://books.google.com.ec>.
- Amat, Joan. (1998) *Control Presupuestario*. Editorial: EDICIONES, 5ta edición. España. SBN: 9788480882415. p. 171.
- Amat, Joan Ma. (1992) *El Control de Gestión: Una perspectiva de Dirección*. Barcelona: Ed. Ediciones Gestión 2000 S.A., p. 27
- Anzola, Sérvulo (2002) *Administración De Pequeñas Empresas*. Editorial McGrawhill, México.
- Aubert, N. Y Gaulejac, V. (2007) *El coste de la excelencia* - Barcelona, Paidós. p. 36.
- Ballou, Ronald H. (2013) *Logística Empresarial: Control y Planificaciones*. Editorial: Díaz De Santos. p. 236.
- Barzelay, Michael (2003) *La nueva gerencia pública. Un acercamiento a la investigación y al debate de las políticas públicas*. México: FCE. p. 106.
- Bateman Thomas y Scott Snell (2005) *Administración un nuevo panorama competitivo*. MacGraw Hill, 6ª Edición, México. p. 16
- Bateman y Snell, (2009) *Administración*. 8va edición. McGrawHill. p. 137.
- Beltrán J., Jesús Mauricio (1999) *Indicadores de Gestión Herramientas para lograr la Competitividad*. 3R Editores.

- Berry, A.J., Broadbent, J. Y Otley, D. (2005) *Management control. Theories, issues and performance*. Londres: MacMillan.
- Carr, A. S. y Pearson, J. S. (2002) *The impact of purchasing and supplier involvement on strategic purchasing and its impact on firm's performance*. *International Journal of Operations & Production Management*, 22 (9), 1032.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006) *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Pearson Educación, Madrid.
- Castelazo José (2007) *Administración Pública: Una visión de Estado*, México, Instituto Nacional de Administración pública.
- Chamorro Mera, Antonio; Miranda González, Francisco J.; Rubio Lacoba, Sergio; (2007) *Introducción a la gestión de la calidad. Editorial: Delta Publicaciones*. Lugar de la edición: Madrid. España. p. 41.
- Chiavenato Idalberto (2007) *Administración de Recursos Humanos: Capital Humano de las Organizaciones*. Octava Edición. McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, Idalberto (2011) *Planeación estratégica*. Fundamentos y aplicaciones. 2da edición. Mc Graw Hill. México. p. 25.
- Comisión Europea (2007) *Patterns of Organisational Change in European Industry (PORCH) Ways to Strengthen the Empirical Basis of Research and Policy, Innovation Policy Unit Final Report, Dirección General de Empresa e Industria, Bruselas*.
- Crosby B., Philip (1996) *Reflexiones sobre calidad. 295 máximas del gurú mundial de calidad*. McGraw Hill.
- Deming, W. Edwards (2000). *Out of the crisis* (1. MIT Press edición). Cambridge, Mass.: MIT Press. p. 88.

- Draker peter (1984) *Introducción a la administración*. Sao Paulo – Pionera p. 133, 136.
- Espinoza Vergara, M. (1989) *Programación. Manual para trabajadores sociales*. Humanitas, Buenos Aires.
- Fernández Hatre, Alfonso (2002) *Manual y procedimientos de un sistema de calidad ISO 9001-2000*. Instituto de Fomento Regional.
- Fandos, J. C. et al. (2011) *La lealtad del consumidor en el sector financiero*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, p. 39-52.
- Fuentes Navarro Silvia María (2012) *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar
- Fung, P., (1999) *Managing purchasing in a supply chain context: evolution and resolution*, Logistics Information Management, 12 (5), 362.
- Gutiérrez Zanelli Marco Antonio (2017) *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017*. Tesis de maestro en Gestión Pública. UCV. p. 65.
- Goodstein, N., Nolan, T., & Pfeiffer, W. (1998) *Planeación estratégica aplicada*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Hernández, M.J. (2012) *Administración de empresas*, Madrid: Pirámide. p. 165.
- Harold Koontz; Heinz Weihrich (2004) *Administración, Una Perspectiva Global*, 12ª. Edición, México, MC GRAW HILL. p. 6.
- Harol Koontz y Heinz Weihrich (2012) *Administración Una Perspectiva Global*, 14ª Edición, México, McGraw Hill Interamericana Editores. P. 15

- Hernández Torres Maritza (2001) *El control de Gestión Empresarial. Criterios para la evaluación del desempeño*. La Habana: Ed. Del ISPJAE. p. 14.
- Hitt Michael, Black Stewart y Porter (2006) *Administración*. Novena Edición, Pearson Educación, p. 8.
- J. M. Juran y F. M. Tryna. (1997) *Análisis y planeación de la calidad*. Mc Graw Hill
- Kakouris, A. P., (2006) *Outsourcing decisions and the purchasing process: a systems-oriented approach*, Marketing Intelligence & Planning, 24 (7), p. 708.
- Kast Johnson, y Rosezweig (1977) *Teoría, Integración y Administración de Sistemas*, LIMUSA. Cap. IV.
- Koontz & O'donnell. (1984) *Administración*. McGraw Hill, octava edición. México.
- Koontz, Harold (2004) *Administración: Una perspectiva global*. 12ª edición. México: McGraw-Hill,
- Lamb Ch., J. Hair y C. Mc Daniel (2006) *Marketing*. 8ª. Ed. Thomson, Bogota, Colombia. p. 63.
- Mallo, C. y Merlo J. (1996) *Control de Gestión y Control Presupuestario Editorial McGRAW-HILL/Interamericana de España*. p. 38
- Marshall E. Dimock - Gladys O. Dimock (2009) *Administración Publica*. Editorial: Unión Tipográfica Editorial Hispano Americana, México.
- Menguzzato, Martina (1993) *La Dirección Estratégica "Un enfoque innovador del Managment"* Ed. Euroed. Valencia España. 1.993. p. 19.
- Merchant, K.A. (1985) *Control in business organizations*. Londres: Pitman.

- Mintzberg, H. Stoner (1984) *La estructuración de las organizaciones*. H. Mintzberg. Barcelona: Ed Ariel. 425 pp.
- Moyano, Sofía (2012) *Funciones de Planificación y control*. Edit. McGraw Hill. España. p. 105.
- Moore, Mark. (1995) *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona. España: Ediciones Paidós Ibérica. p 61
- Molina, Rene Alberto & Pérez Valladares, Ana Delmy (2008) *Elaboración E Implementación de un Sistema Informático para el Instituto Nacional "San José Verapaz" del Municipio de Verapaz, Departamento de San Vicente*. Tesis de Universidad del Salvador. (p. 297, 298)
- Muñoz Amato Pedro (1990) *Introducción a la administración pública: Teoría general, planificación, presupuestos*. Fondo de Cultura Económica, 261 p.
- Naciones Unidas, *Division de Producción, Productividad y Management*, Santiago de Chile, Chile. p. 14
- Oyle, Murielle y Freniere, Ander (2006) *La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas*. París: UNESCO.
- Pérez, V. (2006) *Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*, (1ª. ed.), España: Ideas propias editorial. p. 62.
- Reyes Hernández Sonia Patricia (2014) *Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar. p. 117.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (2005) *Administración*, 8ª ed., México: Pearson Educación. p. 160

- Robbins, S.P. y De Cenzo, D.A. (2008) *Supervisión*, 5ª ed., México: Pearson Educación. p. 76, 77.
- Salgueiro Amado (2001) *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Editorial Díaz de Santos. Madrid España, p. 31.
- Sandhusen L. Richard (2002) *Mercadotecnia*, Primera Edición, Compañía Editorial Continental, p. 385. Sexta Edición.
- Senlle Andrés (2001) *ISO9000:2000, calidad en los servicios ediciones gestión*. S.A.; Barcelona. p.25
- Schuurman, Hessel (1997) *Quality management and competitiveness. The diffusion of the ISO 9000 standards in Latin America and recommendations for government strategies*. NU. CEPAL. División de Desarrollo Productivo y Empresarial. N° 41.
- Shircore - Elliott, T. y Steele, P., (1985) *Procurement planning overview*. Purchasing and Supply Management, 23.
- Steiner, George A. (1983) *Planeación Estratégica: lo que todo director debe saber*. México, D.F.: Continental.
- Schermerhorn, John R. (2001) *Administration*. Editorial Limusa. México.
- Tosi, H. (1983) *The organizational control structure*. Journal of Business Research, vol. 11, nº3, p. 271- 279.
- Zerilli, Andrea (1992) *Fundamentos de organización y dirección general*. Deusto, Bilbao.
- Van-Weele, A. J. (1994) *Purchasing management. Analysis planning and practice*, Chapman & Hall, London
- Van-Weele, A. J. y Rozemeijer, F. A., (1996): *Revolution in Purchasing*, European Journal of Purchasing & Supply Management, 2 (4), 153

Vásquez Trejo César Wilfredo (2016) *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2016*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. p. 87

Villamayor, Claudia y Ernesto Lamas (1998) *Gestión de la radio comunitaria y ciudadana*, Quito, AMARC. p. 2, 3.

Werther William B., JR.; Davis, Keith (1996) *Administración de personal y recursos humanos*. 5ª ed. MCGraw Hill, p. 122

Fundación “*La Caixa*”. <http://www.fundacioncanfranc.org/>

Anexos

Cuestionario

1. ¿Cómo considera usted que es la percepción de los usuarios respecto al uso de equipos informáticos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - a. Muy positiva
 - b. Positiva
 - c. Regular
 - d. Poco positiva
 - e. Nada positiva

2. ¿Qué tan importante considera aplicar la gestión de compras en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. Poco importante
 - d. Nada importante

3. ¿Considera usted que se debe realizar previamente un planeamiento de compras de equipos de informática en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

4. ¿Considera usted qué se debe implementar una adecuada dirección de compras de equipos informática en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

5. ¿Usted Considera necesario efectuar un Control en la Compra de los equipos informáticos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Indiferente
 - d. Probablemente no
 - e. Definitivamente no

6. ¿Considera usted que el Talento Humano es un elemento en el éxito de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - f. Definitivamente si
 - g. Probablemente si
 - h. Probablemente no
 - i. Definitivamente no

7. ¿Cómo usuario de los equipos informáticos de la UGEL N° 301 ¿Cangallo Ayacucho, cuál es su nivel de satisfacción?
 - a. Muy alto
 - b. Alto
 - c. Regular
 - d. Bajo
 - e. Muy bajo

8. ¿Cómo considera usted que es el nivel de la calidad de los servicios ofrecidos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - a. Muy alto
 - b. Alto
 - c. Regular
 - d. Bajo
 - e. Muy bajo

9. ¿Cómo Usuario cómo calificaría su nivel de satisfacción en la utilización de equipos informáticos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - f. Muy alta
 - g. Alta
 - h. Regular
 - i. Baja
 - j. Muy baja

10. ¿Con que frecuencia considera usted que se presenta la resistencia al cambio de los Recursos Humanos dentro de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - a. Siempre
 - b. Muchas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Rara Vez
 - e. Nunca

11. ¿Cuál cree que es el nivel que cumple el Recurso Humano en el desarrollo de las actividades en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - a. Muy alto
 - b. Alto
 - c. Regular
 - d. Bajo
 - e. Muy bajo

12. ¿Considera usted que debería existir la calidad en la comunicación interna de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

13. ¿Qué tan necesario es elevar el Nivel de la comunicación externa en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
- Muy necesario
 - Necesario
 - Poco necesario
 - Nada necesario
14. ¿Considera usted que para el éxito de la organización es necesario realizar evaluaciones que nos permitan identificar la Percepción del clima laboral en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
15. Considera usted que es necesario elevar el Nivel Conformidad de los usuarios de los equipos informáticos en de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho
- Muy necesario
 - Necesario
 - Poco necesario
 - Nada necesario
16. ¿Considera usted que la compra de equipos informáticos de calidad hace que los usuarios se Fidelicen con la Institución?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
17. ¿Considera usted que la compra de equipos informáticos de calidad va a reducir los Reclamos en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
18. ¿Como considera usted que es el Nivel de colaboración de los empleados de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
- Muy alto
 - Alto
 - Regular
 - Bajo
 - Muy bajo

19. ¿Considera usted que es importante que los trabajadores dentro de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho tengan valores éticos?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
20. ¿Qué tan importante es en los directivos mantener el Nivel de liderazgo como herramienta para el éxito de la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
- Muy importante
 - Importante
 - Poco importante
 - Nada importante
21. ¿En qué medida el uso de equipos informáticos, mejora la calidad y atención al usuario en la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
- Mucho
 - Regular
 - Poco
 - Nada
22. ¿Considera usted que para el éxito de la organización se debería medir por las metas y objetivos alcanzados por la UGEL N° 301 Cangallo Ayacucho?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no